

تعزيز الرفاهية النفسية في أوقات الأزمات

دليل العاملين في الصفوف الأمامية في التجمعات الفلسطينية

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هو المنظمة الرائدة داخل الأمم المتحدة التي تكافح من أجل القضاء على الفقر وعدم المساواة وتغير المناخ. من خلال العمل مع شبكتنا الواسعة من الخبراء والشركاء في ١٧٠ بلد، نساعد الأمم على بناء حلول متكاملة ودائمة من أجل الناس والكوكب.

هذا الدليل ممكن بفضل دعم مكتب السكان واللاجئين والهجرة

حكومة الولايات المتحدة الأميركية

تعزيز الرفاهية النفسـية في أوقات الأزمات

دليل العاملين في الصفوف الأمامية
في التجمعات الفلسطينية

إعداد:
شاريل غزال (مستشارة مستقلة)
جويس كوكباني (مستشارة مستقلة)

مراجعة وإدارة إنتاج:
شيراز المجلّي (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي)

الفهرس

الفهرس

مقدّمة

صُمِّم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي هذا الدليل للعاملين في الصفوفِ الأمامية في التجمّعات الفلسطينية، لاستخدامه لدعم الأفراد وتعزيز رفاهيتهم النفسية في أوقات الأزمات، نظراً لدورهم الأساسي في الإستجابة والتدخل الأولي مع المستفيدين من خدماتهم.

يهدف هذا الدليل التدريبي إلى تزويد العاملين في الصفوف الأمامِية بالمعلومات والأمثلة المستمدّة من الواقع حول تأثير الأزمات والتحديات التي يواجهها السكان في لبنان، خاصةً خلال السنتين الماضيتين، على الرفاهية النفسية للأطفال والمراهقين والراشدين. ونذكر من هذه الأحداث الصعبة الحرائق في المناطق الحرجية، الإحتجاجات الشعبية التي اندلعت في تشرين الأول ٢٠١٩، جائحة كوفيد-١٩، تفجير مرفأ بيروت في ٤ آب ٢٠٢٠، تفجير عكّار في ١٥ آب ٢٠٢١، وما رافقها من أزمات إقتصادية ومعيشية، وحوادث أمنية متتالية.

من جهة أخرى، يقدّم هذا الدليل سلسلة متكاملة من التوجيهات والإرشادات والتمارين تطبيقية التي تساعد العاملين في الصفوف الأمامية على مرافقة الأفراد خلال محنتهم ومساعدتهم على التكيّف بعد الصدمات. كما يضيء هذا الدليل على أهمية الرعاية الذاتية بالنسبة للعاملين في الصفوف الأمامية، ويوفّر إرشادات عملية لهذه الغاية.

في أيلول ٢٠٢١، نظّم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تدريبات لثلاثة أيام، بهدف تجريب محتوى هذا الدليل مع العاملين الإجتماعيين والصحيين في التجمعات الفلسطينية. وقد تمَّ البناء على توصيات هذا التدريب لدى مراجعة النسخة النهائية من هذا الدليل.

لمحة عامّة عن محتوى الدليل التدريبي

يتألف الدليل التدريبي من تسعة فصول، مقسّمة إلى أربعة أقسام.



يتناول القسم الأول المعلومات النظرية والأمثلة الواقعية حول الضائقة النفسية، والصدمة، والفقدان والحِداد، التي من شأنها مساعدة العاملين في الصفوف الأمامية على فهم هذه الحالات على اختلافها بطريقة علميّة واضحة، فيتطرّق إلى التعريفات ويُظهر المؤشرات وفق الفئات العمرية المختلفة. كما يتناول موضوع المرونة وتأثيرها الإيجابي على قدرة الفرد على التكيّف وتخطّي التحديات التي يواجهها.



يركّز القسم الثاني على أساليب الدعم النفسي والاجتماعي خلال الأزمات والمِحَن، ويقدّم توجيهات عمليّة للعاملين في الصفوف الأمامية لدعم الأطفال والراشدين، بالإضافة إلى توجيهات لمقدّمي الرعاية بهدف دعم الاطفال في حياتهم اليومية. كما يعرض مبادئ وتقنية الإسعافات النفسية الأولية (Psychological First Aid) في أعقاب حدث صادم، ويشدّد على أهمية الإحالة لمتابعة نفسية متخصصة عند الحاجة.



يتطرّق القسم الثالث إلى أهمية الرعاية الذاتية للعاملين في الصفوف الأمامية الذين غالباً ما يكونون عرضة للإرهاق والصدمات الثانوية من جرّاء متابعتهم عن كثب للمستفيدين المتأثرين بالصدمات أو الذين يعانون من ضائقة نفسية.



أما القسم الرابع، فيحمل مجموعة واسعة من الإختبارات الشخصية، والتمارين والأنشطة التي تعالج كل المواضيع والإشكاليات التي سبق ذكرها وتساهم في عملية الدعم النفس إجتماعي لمختلف المستفيدين.

القسم الأول

حول الضائقة النفسية، الصدمة والحِداد



الفصل الأول
الضغط النفسي

١.١ تعريف الضغط النفسي (Stress)

يختبر معظم الناس التوتر في حياتهم اليومية. يختلف ما يخلق توتراً عاطفياً أو نفسياً من شخص لآخر.

من الناحية الفيزيولوجية، الإجهاد أو الضغط (Stress) هو عملية تنشيط الجهاز العصبي للإستجابة لبعض المحفّزات. فلقد تمّ تصميم عقل الإنسان وجسده لحمايته من التهديد المُتَصوَّر من خلال إطلاق هرمونات التوتر، بما في ذلك الأدرينالين والكورتيزول، لمساعدته على الاستجابة إما من خلال القتال (Fight) أو الهروب (Flight) أو الجمود (Freeze). تعمل هذه الهرمونات على ازدياد معدّل ضربات القلب في الجسم، وتدفق الدم والأكسجين إلى العضلات وارتفاع نسبة الأدرينالين من أجل إدارة التهديد. وبالتالي، إن الهدف من الشعور بالضغط هو مساعدة الفرد على البقاء على قيد الحياة والإستمرارية والتطور.

خدمت آلية البقاء هذه البشر بشكلٍ جيد عندما كانوا يواجهون تهديدات يومية في بيئتهم آنذاك - مثل الأسود والنمور والدببة. كما الآن، في القرن الحادي والعشرين، يواجه معظم المقيمين في لبنان تهديدات معيشية يومية متعدّدة، نذكر منها قطع الطرقات بشكل مفاجئ، عدم القدرة على شراء أو تأمين المواد الغذائية الأساسية، أو الأدوية والمستلزمات الطبية الضرورية للعناية بأفراد عائلتهم، أو المحروقات للتنقل للتوجه إلى العمل أو إتمام الواجبات الملحة، إلخ، مما ينشّط استجابتهم للضغط بشكل مستمر.

إن عدم اختفاء المحفّز الذي يشكل عامل الضغط، يتسبب في تكرار هذه الاستجابة، ممّا يؤدي إلى الضغط السلبي. فما هي أنواع الضغط وما هو تأثيرها على الفرد؟

١.٢ أنواع الضغط النفسي

الضغط أو التوتر الإيجابي (Eustress)

يشكل الضغط الإيجابي تحدٍّ يجب التغلب عليه، وهو ليس أمراً سلبياً أو سيئاً. هنا يكمن دور هرمونات التوتر التي يفرزها الجسم والتي تهدف إلى تحفيز ومساعدة الفرد ليكون أكثر إنتاجية وقدرةً على التكيف. مثال على ذلك، التوتر الذي يواجهه الفرد عندما يبدأ وظيفة جديدة، أو يستعد للإنتقال إلى منزل جديد أو مدرسة جديدة. كما يمكن أن يكون مفيداً للرفاهية النفسية من خلال المساعدة على بناء المرونة والمثابرة، بالإضافة إلى الرفاهية الجسدية.

من خصائص الضغط الإيجابي:

- قصير المدى
- يحفّز ويركّز الطاقة
- يتماشى مع قدرة الفرد على التأقلم
- يُشعر بالإثارة
- يُحسّن الأداء

الإجهاد أو التوتر الحاد (Acute stress)

عادةً ما يكون الضغط الحاد إجهاداً لمرة واحدة وعلى فترةٍ زمنية قصيرة. وهو النوع الذي يحدث عندما لا ينطلق المنبّه في الصباح أو عندما نعلق في زحمة مرور خانقة. ونظراً لتأثير هرمونات التوترِ على الجهاز الهضمي والجهاز التنفسي والعضلي، يمكن أن يكون الإجهاد الحاد مزعجاً، فيسبّب الشعور بالقلق وضيقاً في التنفس والصداع وآلام في المعدة. تزول هذه التأثيرات عند انتهاء العامل المسبّب للتوتر، فيعود النظام الداخلي إلى المستوى الصحي للهرمونات (مثل الأدرينالين).

قصة إم ربيع

منذ أقل من عشرة أيام، انتقلت عائلة فريح المكوّنة من أربعة بنات وصبي وحيد تتراوح أعمارهم بين ٣ و١٣ سنة، بسبب الوضع المادي السيء وعدم قدرتهم على تسديد كلفة السكن، إلى تجمّع في منطقة البرج حيث لا أقارب ولا معارف لهم.

عند انقطاع التيار الكهربائي، كانت إم ربيع تفتح باب المنزل الرئيسي لتنشّق بعض الهواء في ظل الحرّ الشديد. في أحد الأيام، طلبت الأم من الأخت الكبرى الانتباه الى أخوتها لتتمكن من الدخول إلى الحمام. بعد بضعة دقائق، لاحظت الأم أن ربيع البالغ من العمر ثلاث سنوات قد خرج من المنزل. دون أي تفكير، تأخذ إم ربيع هاتفها ومفاتيح المنزل، وتقفل الباب على أطفالها الثلاثة، وتخرج إلى الشارع بحثاً عن ابنها الضائع.

تبدأ البحث في كل مكان يعرفه الولد وهي تصرخ باسمه؛ تحاول في مدخل المبنى حيث يجلسون بعض الأحيان؛ تمرّ بالدكان المقابل حيث تذهب مع ابنها لشراء الحلويات، إلخ. كانت تفعل كلّ ذلك بطريقة شبه آلية. في النهاية، تمكّنت من العثور على ربيع. عندما رأته، حضنته بقوة وبدأت بالبكاء وانتابتها فرحة عارمة.

عندما عادت الى المنزل، سألها أطفالها كيف استطاعت التفكير بأماكن احتمال تواجده. فأجابت أنها شعرت بطاقة وقوة كبيرتين، لا تعرف مصدرهما، كانتا كافيتين للركض لساعات واتخاذ قرارات سريعة دون تفكير.

الإجهاد أو الضغط المزمن (Chronic stress)

إن التعرّض لفترات طويلة من الإجهاد أو التوتر (مثل تراكم هموم الحياة اليومية والصعوبات الحياتية التي تمتد لفترة زمنية غير محدّدة) يتسبّب بضغط مزمن يترك آثاراً سلبية على صحة الفرد، حيث لا يستطيع الجسم تلقّي إشارة لتقليل إنتاج هرمونات التوتر.

إن الزيادة المستمرّة لهرمونات التوتر على فترات طويلة يمكن أن تؤدي إلى مضاعفات جسدية، مثل ارتفاع ضغط الدم، زيادة خطر الإصابة بالسكتة الدماغية، صعوبة الحمل والإنجاب، ضعف جهاز المناعة، مشاكل في الجهاز الهضمي، إلخ. كما يمكن أن يؤدي الإجهاد المزمن أيضاً إلى تفاقم مشاكل الصحة النفسية، مثل القلق المستمر الذي يؤدي إلى نوبات الهلع والاكتئاب.

الضيق أو الضائقة النفسية (Distress)

الضائقة النفسية هي نتيجة أي نوع من أنواع الإجهاد الذي يتجاوز قدرة الفرد على إدارته والتعامل معه بفعالية. تحدث الضائقة النفسية عندما يواجه الفرد عدداً كبيراً من عوامل التوتر الحاد، أو الضيق المزمن أو السلوكيات المعتادة التي تؤدي إلى إجهاد عاطفي سلبي بشكل متكرر. كما أن هناك أيضاً عوامل داخلية يمكن أن تسبب الضائقة النفسية، فالضيق يمكن أن يأتي نتيجة لأنماط من التفكير غير السليمة.

من خصائص الضائقة النفسية:

- يمكن أن تكون قصيرة أو طويلة الأمد
- تسبّب القلق
- تتخطى قدرة الفرد على التأقلم
- تسبّب تراجعاً في الأداء (المدرسي، الوظيفي، الحياتي اليومي)
- يمكن أن تؤدي إلى مشاكل نفسية وجسدية

١.٣ عوامل الضغط النفسي

تنقسم الضغوطات إلى عدّة أنواع، ويكون تأثيرها إما إيجابياً أو سلبياً على الفرد. من الصعب، إلى حدٍّ ما، تصنيف عوامل الضغط في قوائم موضوعية تفصل تلك التي تسبب الضغط الإيجابي عن تلكِ التي تسبب الضيق، لأن للأشخاص ردود أفعال مختلفة تجاه مواقف معينة، تختلف من شخص لآخر وتتأثر أيضاً باختلاف الظروف المحيطة بهم. ومع ذلك، يمكن تجميع قائمة من الضغوطات التي عادة ما يتم اختبارها على أنها سلبية أو إيجابية لمعظم الأفراد، في معظم الأوقات.

أمثلة حول الضغوطات السلبية

- طلب الطلاق أو الانفصال عن الزوج أو الشريك
- فقدان الاتصال مع الأحباء
- وفاة أحد أفراد الأسرة (زوج(ة)، والد(ة)، أخ/ت، إبن(ة)..)
- الحاجة إلى الاستشفاء (الشخص نفسه أو أحد أفراد الأسرة)
- الإصابة أو المرض (الشخص نفسه أو أحد أفراد الأسرة)
- المشاكل في العلاقات الشخصية
- الصعوبات المادية
- البطالة
- مشاكل النوم
- مشاكل الأطفال في المدرسة
- مشاكل قانونية

أمثلة حول الضغوطات الإيجابية

- التحضير للإمتحانات
- أخذ دروس تعليمية أو تعلم هواية جديدة
- الحصول على ترقية أو زيادة في العمل
- بدء عمل جديد
- الزواج
- شراء منزل أو الإنتقال إلى منزل جديد
- قيادة السيارة في الفترة الأولى
- إنجاب طفل
- مواسم الأعياد
- التقاعد
- التحضير للسفر

لا تقتصر الضغوطات دائماً على المواقف الخارجية المرتبطة بالوضع العام والمشاكل المهنية والعلائقية (كما ذكرنا في الأمثلة أعلاه)، بل يمكن للعوامل الداخلية مثل المشاعر والأفكار والسلوكيات المعتادة أن تسبب أيضاً ضائقةً نفسية. تشمل بعض المصادر الداخلية الشائعة للضيق ما يلي:

- المخاوف (خوف من الطيران، المرتفعات، التحدث أمام الجمهور، الدردشة مع الغرباء في حفلة)
- الخوف من المجهول والقلق بشأن الأحداث المستقبلية أو القلق الإستباقي (انتظار نتائج الاختبارات الطبية، تطوّر الوضع الأمني والإقتصادي في البلد)
- أنماط التفكير المتكررة أو الوسواسية، التي تستهلك الكثيرَ من الطاقة والوقت، وتتداخل مع الروتين اليومي للفرد وأدائه الاجتماعي أو في العمل، فتُنهكه فكرياً وجسدياً. وعادةً ما تتمحور هذه السلوكيات حول مخاوف خارجة عن سيطرة الفرد أو مبالغ بها، مثل الخوف من التلوّث، والشكّ، والحاجة إلى أن تكون الأشياء منظّمة ومتناسقة لدرجة غير ضرورية، أو قد تتمحور حول أفكار غير مرغوب فيها، بما في ذلك العنف أو الموضوعات الجنسية أو الدينية، فتدفع الفرد إلى سلوكيات تكرارية بهدف التقليل من القلق والضغط، منها غسل اليدين إلى أن تتضرّر البشرة، العد بأنماط معينة، تكرار الدعاء أو كلمات معيّنة أو عبارات بصمت، إلخ.
- المبالغة في التخطيط والتنظيم
- التوقعات غير الواقعية من الذات ومن الآخرين (السعي إلى الكمال، عدم قبول التغيير سواء كان إيجابياً أو سلبياً)
- عدم القدرة على فرض الحدود أو التصرّف بحزم في العلاقات مع بعض الأشخاص
- الفشل في التخطيط للمستقبل

إذا تُرك الضغط النفسي دون إدارة، فإن لديه القدرة على إلحاق الضرر بالفرد على الصعيد الجسدي والنفسي. كما يمكن أن يكون له ردود فعل سلبية على علاقاته الشخصية، حيث أن التهيج والغضب الذي يمكن أن يشهده نتيجة لذلك يميل إلى التأثير على الآخرين. قد يلجأ الشخص أيضاً إلى آليات التأقلم غير الصحية لإدارة آثار الإجهاد، مثل الإنعزال أو تعاطي المخدرات. إن تعلّم إدارة التوتر بطريقة فعّالة أمر مهم، كما هو الحال بالاعتراف أنه لا يوجد شخصان يواجهان الضغط نفسه بطريقة مماثلة (راجع القسم ٢ حول دعم الأفراد خلال الأزمات والمِحَن).

١.٤ الأطفال والضغط النفسي

أي شخص يمكن أن يشعر بالضغط - حتى الأطفال.

معظم الأهل ومقدمي الرعاية يعتبرون أن الأطفال عاجزين عن فهم وقراءة الأحداث التي تحصل من حولهم أو إدراك المشاعر التي يختبرها الراشدون، بل يعتقد البعض أن الأطفال غير قادرين على اختبار المشاعر المختلفة قبل عمر معيّن.

حتى في الأشهر الأولى من الحياة، يحاول الأطفال فهم ما يرونه ويسمعونه من حولهم. هذا يعني أنه عندما يعاني الوالدان من ضغوط كبيرة ومستمرة، فإن الأطفال يمتصونها. فهم يلتقطون منذ البداية تعابير وجه مقدمي الرعاية ونبرة صوتهم - سواء كانوا حزينين أو غاضبين أو سعداء - ويتفاعلون وفقاً لذلك. هذا هو السبب في أنه من المهم حقاً أن ينتبه الوالدان لحالتهم العاطفية. إن وجود طرق صحية للتعامل مع الضغط والإجهاد يساعد الأهل ومقدمي الرعاية على التكيّف بطرق يمكن أن تقلّل من التأثير السلبي على أطفالهم.

في وقت مبكر بين عمر ثلاثة إلى خمسة أشهر، يبدأ الأطفال باختبار مجموعة كاملة من المشاعر، بما في ذلك الحزن والغضب والخوف. من العوامل الأساسية في رعاية النمو الصحي قدرة الأهل على القراءة والاستجابة لتلميحات أطفالهم حول ما يشعرون به وما يحتاجون إليه ليشعروا بالأمان. يمكن لمقدمي الرعاية الذين يعانون من ضغوط مستمرة أن يفقدوا القدرة على التنبه للإشارة التي يرسلها أطفالهم.

يكتشف الأطفال ما يحدث في العالم من خلال مشاهدة ردود أفعال المقرّبين منهم الموثوق بهم. فيقرأون تعابير وجههم وردات فعلهم لمعرفة معنى الموقف - مثل ما إذا كانوا آمنين أو يجب أن يكونوا حذرين أو خائفين. لذلك من المهم أن يكون مقدمي الرعاية على دراية بالإشارات التي يرسلونها. إذا وجد أحد مقدمي الرعاية نفسه مستغرقاً في الغضب أو القلق، من المهم أن يكون مدركاً لتأثير ذلك على الطفل، وأن يكون حريصاً على عدم إيصال هذه المشاعر له.

في عمر متقدّم، يبدأ الأطفال (ولاحقاً المراهقون) بمحاولة التأقلم مع الضغوط الاجتماعية (تقبّل الآخرين لهم، الإنتماء إلى مجموعة، التودّد إلى الآخر، التعرّض للتنمّر، إلخ) والأكاديمية (الذهاب إلى المدرسة، تحمّل ضغوط الدروس عن بُعد خلال أزمة كورونا، التحضير للإمتحانات، مواجهة الأساتذة، الإجابة عن الأسئلة أمام مجموعة، إلخ) والعائلية التي تُعنى بتوقّعات الأهل والمقرّبين تجاههم.

قد تتفاقم الضغوط بالنسبة للأطفال والمراهقين وتتخطى الحجم الحقيقي لما يحدث في حياتهم، مثلاً عندما يسمعون مقدّمي الرعاية يتحدثون عن المشاكل المادية والمعيشية، أو يجدونهم قلقين بشأن مرض أحد الأقارب. من المهم أن يتنبّه مقدمو الرعاية حول كيفية مناقشة مثل هذه القضايا عندما يتواجد الأطفال بالقرب منهم، لأن الأطفال يلتقطون مخاوف الراشدين ويختبرون القلق أنفسهم.

كما يمكن أن تسبّب أخبار العالم ضغوطاً للأطفال والمراهقين. إن مشاهدة صورٍ مزعجة على وسائل التواصل الإجتماعي أو سماع أحاديث عن الوضع الأمني والمعيشي والحرب والإرهاب يشعرهم بالقلق على سلامتهم وسلامة الأشخاص الذين يحبونهم. أما إذا جاءت هذه الضغوطات بطريقة مفاجئة تفوق قدرتهم على استيعابها، فيمكن أن تسبّب لهم صدمة نفسية (راجع الفصل الثاني حول الصدمة النفسية). لذلك، من الضروري جداً التحدث إلى الأطفال حول ما يرونه ويسمعونه، ومراقبة ما يشاهدونه على وسائل التواصل الإجتماعي للتمكّن من مساعدتهم على فهم ما يجري.

يجدر التنويه أن بعض الأمور التي لا تشكّل مشكلة كبيرة للراشدين، يمكن أن تسبّب ضغطاً كبيراً للأطفال.

الفصل الثاني
الصدمة النفسية

٢.١ تعريف الصدمة وأنواعها

تُعرَّف الصدمة (trauma) على أنّها إستجابة عاطفية لحدث مفاجئ ومروّع، يجده الفرد مهدداً أو ضاراً جسدياً أو عاطفياً، ويتخطى قدرته على التأقلم معه، ويؤثر سلبياً على رفاهيته.

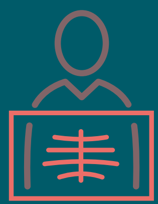
يمكن أن يشعر الشخص المتأثر بصدمة نفسية بمجموعة من المشاعر بعد الحدث مباشرة أو بعد فترة من حصوله، كما يمكن أن تسبّب الصدمة النفسية مجموعة واسعة من الأعراض الشائعة على مختلف المستويات الجسدية، العاطفية، الفكرية، السلوكية والعلائقية. ويمكن أن تختفي هذه الأعراض بعد بضعة أسابيع، أو في بعض الأحيان، تترك آثاراً طويلة الأمد.

ليس كل من يتعرّض لحدث مرهق يصاب بصدمة نفسية، إنّما تحدث الصدمة عندما تكون الموارد الداخلية والخارجية للفرد غير كافية للتكيف مع الحدث.

مع المتابعة النفسية المناسبة، يمكن للفرد إيجاد طرق بناءة للسيطرة على أعراضه وتخطّي الصدمة.

قصة سهام

-الجزء الأوّل-



منذ ستة أشهر، تم اكتشاف ورم خبيث منتشر في جسد سهام – مراهقة في الخامسة عشر من عمرها، ما أدّى إلى حاجتها لعلاجات مكثفة واستشفاء بشكل متكرر.

ضعفت مناعة سهام بسبب العلاج الكيميائي، ولم يعد باستطاعتها مقاومة المرض ومحاربته. فبأغلب الأحيان كان جسدها يتفاعل بشكل سلبي مع العلاج المختلف، مما يتسبّب بالتهابات إضافية تؤدي الى دخولها المستشفى.

سهام المراهقة النشيطة والرياضية، بدأت تعاني تدريجياً من تحطمٍ في صورة جسدها جرّاء فقدان شعرها وضعف وزنها. كانت ترفض زيارة أصدقائها أو التحدّث معهم. لم تعد ترغب بالقيام بأي نشاط كانت تحبه في السابق أو حتى الاستمتاع بأكلتها المفضّلة.

كانت تقاوم كل زيارة إلى المستشفى بنوبة غضب وصراخ وتحطيم أغراض حيث كانت تشعر في كلّ مرة أنها ستكون المرة الأخيرة التي ترى فيها منزلها.

فقدت سهام الأمل بالمستقبل وأصبحت تصرّ على عائلتها لوقف العلاج والسماح لها بالموت هرباً من العذاب الكبير الذي تعيشه كل يوم.

هناك عدة أنواع من الصدمات، نذكر منها:

الصدمة الحادّة (acute trauma): تنتج عن حدث واحد مؤلم أو خطير. مثالاً على ذلك، الاغتصاب، موت شخص عزيز، حريق هائل، تفجير...

الصدمة المزمنة (chronic trauma): تنتج عن التعرّض المتكرّر والمطوّل لأحداث مرهقة للغاية. مثالاً على ذلك، تلقي علاج منتظم لمرض ما، التعرّض للتهجير المتكرّر...

الصدمة المعقّدة (complex trauma): تنتج عن التعرّض لأحداث صادمة مزمنة، متنوّعة ومتعدّدة غالباً ما تكون في سياق علاقة شخصية. مثال على ذلك التعرّض المطوّل للعنف المنزلي أو التنمر، أو سوء المعاملة على أنواعه.

تشكّل الصدمة الثانوية (secondary trauma) أو الصدمة غير المباشرة (vicarious trauma) نوعاً آخر من الصدمات، وتنتج من جرّاء التواصل الوثيق مع شخص تعرّض لحدث صادم أو مؤلم، مثل سماع القصّة الصادمة أو اختبار الألم والرعب الذي يحمله الناجون من الصدمة (راجع الفصل التاسع حول الرعاية الذاتية للعاملين في الصفوف الأمامية).

٢.٢ الأحداث الصادمة الشائعة عند الأطفال والراشدين

يمكن أن تحدث الصدمة بسبب مجموعة متنوعة من الأحداث، بما في ذلك:

- فقدان أو خسارة أحد أفراد الأسرة
- الهجر والإهمال (من قبل مقدّم الرعاية)
- التعرّض للتنمّر والعنف الجسدي والنفسي والجنسي (بما في ذلك الإتجار)
- المشاكل العلائقية (خيانة، هجر، طلاق)
- التعرّض لحادث خطير
- المرض الشديد أو الخطير (مرض يهدّد حياة شخص مقرّب، أو مرض الفرد نفسه) أو الإجراءات الطبية المؤلمة
- مشاهدة العنف المنزلي
- مشاهدة أو التعرّض للعنف المجتمعي (إطلاق نار من سيارة مسرعة، مشاجرة في المدرسة أو في الحي، سرقة)
- مشاهدة نشاط الشرطة (مداهمة أو توقيف مشتبه بهم)
- الكوارث الطبيعيّة أو المفتعلة (حرائق، تفجير...)
- مشاهدة الأعمال أو التهديدات الإرهابية (شخصياً أو على شاشة التلفزيون)

يختلف تأثير الحدث الصادم على الفرد وفقاً لعدّة عوامل، بما في ذلك:

خصائص الفرد

إن الأطفال، بشكل خاص، معرّضون للصدمات بسبب نمو دماغهم السريع. أثناء التجارب المؤلمة، يكون دماغ الطفل في حالة شديدة من التوتر ويتم تنشيط الهرمونات المرتبطة بالخوف. على الرغم من أن الإجهاد هو جزء طبيعي من الحياة، إلا أنّه عندما يتعرّض الطفل لصدمات متكرّرة، مثل سوء المعاملة أو الإهمال، يظل دماغ الطفل في هذا النمط المتصاعد. مع مرور الوقت، يمكن أن يكون لهذه التجارب المؤلمة تأثيراً كبيراً على سلوك الطفل في المستقبل، ونموه العاطفي، وصحته العقلية والجسدية.

من ناحية أخرى، تُظهر الدراسات الحديثة أن الذكور يُظهرون مشاكل سلوكية خطيرة بعد حدث صادم بشكل أكبر مقارنةً بالإناث، مثل السلوك العدواني والسلوك المعادي للمجتمع. بينما تُظهر الإناث أكثر مشاكلاً في تقلّب المزاج، القلق أو الاكتئاب، ويكونون أكثر إنفتاحاً لمناقشة مشاعرهن مع الآخرين.

عوامل الخطر الموجودة مسبقاً، مثل المشكلات العاطفية أو التعليمية أو الاجتماعية السابقة

قد يكون للأفراد الذين يعانون من هذه المشاكل موارداً أقل لمساعدتهم على التعامل مع الأحداث الصادمة. على سبيل المثال، الأفراد ذوي المهارات الاجتماعية الضعيفة هم أقل قدرة على الاستفادة من الصداقات الداعمة. قد يواجه الأطفال الذين يعانون من مشاكل تعلّمية صعوبة أكبر في فهم وإدارة التغييرات في حياتهم.

الشخصية والحالة النفسية

في وقت الأزمات، تتضاعف الحالة النفسية الموجودة مسبقاً للفرد، كذلك خصائصه العاطفية وأنماط التأقلم. على سبيل المثال، قد يُظهر الفرد الذي يعاني من القلق تفاقماً لحالة القلق وزيادة كبيرة للخوف بعد الحدث الصادم. في المقابل، إن الأفراد الذين يتمتعون بمهارات قوية في حلّ المشكلات وأنماط عملية للتكيّف قد يبدأون بسرعة في إعادة تأسيس روتين تكيفي.

مستوى التعرّض للحدث الصادم

إن تواجد الفرد في مكان وقوع الحدث ومشاهدته فعلياً يجعله أكثر عرضة للتأثّر به. من جهة أخرى، إن مشاهدة الحدث عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو سماع الحديث عنه من قبل مقرّبين يمكن أن يترك آثاراً سلبية كبيرة عنده.

التأثير الفعلي للحدث الصادم

الأشخاص الذين تأثروا بشكل مباشر بالصدمة (على سبيل المثال، التعرّض لإصابة جسدية، فقدان أحد أفراد أسرتهم أو حيوان أليف، أو الاضطرار إلى الانتقال، الانفصال عن مقدّمي الرعاية أو الشعور بالتهديد بشكل مباشر في أي وقت) هم الأكثر عرضة لاختبار ردود فعل ما بعد الصدمة.

التعرّض السابق لأحداث صادمة أو خسارة

الأفراد الذين لديهم تاريخ سابق من الأحداث المؤلمة والضغط العاطفي معرّضون بشكل أكبر للإصابة بالصدمة النفسية بعد التعرّض لحدث أليم.

أنماط التواصل الأسري والعلاقات

إن العائلات التي يسودها نمط عدائي في التواصل هي أقل قدرة على توفير شبكة داعمة لبعضها البعض في أعقاب حدث صادم. في المقابل، فإن العائلات التي لديها نظام تواصل مفتوح قادرة على تزويد الفرد بالدعم والاطمئنان ومساعدته على التكيف مع التغييرات. من المهم أن يشعر الفرد المتأثر بالصدمة أن أسرته تشكّل مكاناً آمناً لمشاركة مخاوفه.

توافر شبكات الدعم الاجتماعي

إن وجود أنظمة دعم جيّدة خارج الأسرة المباشرة (مثل الزملاء، الأساتذة) يعزّز قدرة الفرد على التواصل والتعبير بهدف الحصول على الراحة والطمأنينة.

التركيبة السكانية

إن المشكلات المالية والأوضاع المعيشية الصعبة تحدّ من قدرة الفرد أو الأُسَر للوصول إلى المساعدة وتلبية احتياجات الطفل أو الفرد على التعامل مع الحدث الصادم.

٢.٣ مؤشرات الصدمة النفسية عند الأطفال والراشدين

إن مؤشرات الصدمة تشكّل إستجابة طبيعيّة للفرد تجاه حدث أليم، ويمكن أن تظهر على عدّة مستويات وتتراوح من خفيفة إلى شديدة. كما أنها تختلف وفق الفئة العمريّة التي ينتمي إليها الفرد.



قصة
هجر الأم

في يوم من الأيام، وبعد محاولات عديدة من وجدي لفهم سلوك زوجته غير المبالي تجاهه وتجاه الأطفال، تلقّى منها رسالة نصية مفادها أنها تركت المنزل ولن تعود.

عاش وجدي لفترة أسبوع حالة من الصدمة الكبيرة بسبب خسارة زوجته، ودخل في حالة تخدير عاطفي وغياب كلّي عن بناته الثلاث اللواتي تتراوح أعمارهن بين ٤ و١١ سنة. فهو متواجد جسدياً في المنزل ولكنه لا يتكلم، شارد الذهن في أغلبية الوقت وغير قادر على الإعتناء بهنّ.

اهتمت العائلة الممتدة بالبنات اللواتي عبّرن عن حزنهنّ لفقدان والدتهن كلٌّ على طريقتها. فالفتاة الصغرى، البالغة من العمر ٤ سنوات، كانت تدعو وتصلي قبل النوم لتستعيد والدتها، وتبدأ نهارها كل يوم بالبحث عن والدتها في أرجاء المنزل لترى إذا تمّت الاستجابة لصلواتها، كما كانت ترفض الذهاب الى المدرسة خوفاً من أن تعود والدتها في غيابها.

الأخت الوسطى، ست سنوات، كانت ترفض كلياً مساعدة العمّة لها، وتغضب منها بحجة أنها لا تعرف كيف كانت والدتها تسرّح شعرها، ولا تتقن اللعب مثلها، وأصبح من الصعب إقناعها بتناول الطعام. كما لاحظت المعلمة في المدرسة أنها أصبحت كثيرة الإنزواء والعدائية وأن جميع رسوماتها تتّسم بالسوداوية.

أمّا الفتاة الكبرى، البالغة من العمر ١١ سنة، فقد أدركت دقة الوضع. فكانت هادئة وتحاول القيام بمهام الوالدة والإهتمام بأخواتها ووالدها. في الوقت عينه، تغيّر أداؤها الأكاديمي، فأصبحت منكبّة على الدرس وتحسّن معدلها من ٢٠/١٣ الى ٢٠/١٨,٥ بهدف أن تصبح موضع فخر لوالدتها، في حال التقت بها يوماً ما.

ليس من غير المعتاد أن تتغير ردود أفعال الشخص المتأثر بالصدمة مرّات عدّة في الأيام والأسابيع التي تعقب الصدمة. في حين أن بعض ردود الفعل هذه قد تكون قصيرة الأمد ويتم حلّها من تلقاء نفسها، فقد يستمر البعض الآخر لأشهر أو حتى سنوات بعد وقوع الحدث (راجع الفصل السابع حول طلب المساعدة النفسية المهنية).

في الجداول التالية، نذكر بعضاً من المؤشرات والأعراض التي يمكن أن تظهر على عدّة مستويات عند الأفراد المتأثرين بصدمة نفسية.

مؤشرات جسدية	الرضّع حتى عامين ونصف	سنتين ونصف إلى ستة أعوام	٦ إلى ١١ عاماً	١٢ إلى ١٨ عاماً	راشدين
اضطرابات النوم: الكوابيس، الذعر الليلي، السير أثناء النوم، الخوف من النوم والبقاء وحيداً في الليل	✗	✗	✗	✗	✗
الجمود المفاجئ للجسم	✗				
فقدان أو تراجع في المهارات المكتسبة (مثل الكلام، المشي، استخدام المرحاض، الأكل ، والرعاية الذاتية)	✗	✗	✗		
تغيير في الاستجابات المعتادة (التفاعل مع الآخر، الإبتسامة)	✗				
شكاوى من آلام جسدية أو مرض دون تفسير طبي (صداع، أعراض الجهاز الهضمي،...)		✗	✗	✗	✗
اضطرابات الأكل (نقص أو زيادة الوزن)			✗	✗	✗

مؤشرات نفسية عاطفية	الرضّع حتى عامين ونصف	سنتين ونصف إلى ستة أعوام	٦ إلى ١١ عاماً	١٢ إلى ١٨ عاماً	راشدين
خوف من الضوضاء أو الأصوات غير الاعتيادية / ردة فعل مفرطة	✖	✖	✖	✖	✖
الخوف من الانفصال عن مقدم الرعاية / تعلّق بمقدم الرعاية	✖				
تقلبات في المزاج		✖	✖	✖	✖
فقدان الاهتمام بالأنشطة المحبّبة	✖	✖	✖	✖	✖
ظهور مشاعر متعدّدة دون سبب مباشر (الخوف، الغضب، الحزن، الإنكار، العار، العجز...)		✖	✖	✖	✖
الخوف من تكرار الحدث الصادم		✖	✖	✖	✖
التخدير العاطفي أو الشعور بالإنفصال عن الواقع		✖	✖	✖	✖
الشعور بالذنب / ذنب الناجي (survivor's guilt)				✖	✖
قلق عام		✖	✖	✖	✖
اكتئاب				✖	✖
نظرة متشائمة للمستقبل / فقدان الأمل				✖	✖
ردات فعل قوية على السياقات المشابهة لتلك التي وقع فيها الحدث الصادم		✖	✖	✖	✖
القلق بشأن المسؤولية الشخصية تجاه الصدمة			✖		
الرغبة في حماية مقدمي الرعاية من المشاعر المرتبطة بالمحنة التي يختبرها الفرد			✖	✖	
الخوف من النمو والحاجة إلى البقاء ضمن المجموعة أو العائلة المعتادة				✖	

مؤشرات إدراكية فكرية	الرضّع حتى عامين ونصف	سنتين ونصف إلى ستة أعوام	٦ إلى ١١ عاماً	١٢ إلى ١٨ عاماً	راشدين
الشعور بالتشتّت وعدم القدرة على التركيز دون سبب واضح		✖	✖	✖	✖
التغيير في الأداء (في المدرسة، العمل، الأنشطة)		✖	✖	✖	✖
يقظة مفرطة	✖	✖	✖	✖	✖
إسترجاع لاإرادي لصور وذكريات مرتبطة بالحدث الصادم		✖	✖	✖	✖
الحاجة إلى مناقشة الحدث الصادم ومراجعة التفاصيل المرتبطة به			✖	✖	✖
صعوبات في اتخاذ القرار وحل المشكلات				✖	✖
أفكار وتعليقات متكرّرة مرتبطة بالموت			✖	✖	✖
طرح أسئلة وجودية عن الحياة والروحانية ومعناها بشكل عام				✖	✖

مؤشرات سلوكية علائقية	الرضّع حتى عامين ونصف	سنتين ونصف إلى ستة أعوام	٦ إلى ١١ عاماً	١٢ إلى ١٨ عاماً	راشدين
تغيرات في السلوك (هدوء أو هيجان أو عدائية)	×	×	×	×	
نشاط زائد يتبعه أو يتخلّله إرهاق مفاجئ				×	×
انسحاب من المجموعة		×	×	×	×
الانخراط في اللعب الذي يحاكي الحدث الصادم ، ومحاولة إشراك الأطفال الآخرين في هذه المسرحية	×	×			
تغيير في نوعية العلاقات الهامة				×	×
زيادة الإندفاعية والسلوك المحفوف بالمخاطر (الكحول، السرعة الزائدة، المخدرات، علاقات جنسية متهوّرة)				×	×
إيذاء النفس				×	
الهروب إلى مرحلة البلوغ من تأثير وذاكرة الصدمة (الحمل، التسرب المدرسي، التخلّي عن مجموعة الأقران لصالح مجموعة أصدقاء أكبر سناً)				×	
الهروب بالانشغال المفرط والانخراط مع الآخرين لتجنب الاضطرابات الداخلية				×	×
رغبة بالانتقام رداً على الصدمة				×	×

يمكن أن تكون ردود فعل الأفراد أكثر تعقيداً في حال فقدوا أحد الأشخاص المقرّبين لهم نتيجة الصدمة. سوف نتناول موضوع الفقدان والحِداد وتأثيره على الأفراد في الفصل التالي. قد تظهر أيضاً ردود الفعل عند الأفراد الذين تعرّضوا بشكل غير مباشر للأحداث الصادمة، على سبيل المثال من خلال وسائل الإعلام (راجع الفصل الثامن حول التعرّض لوسائل الإعلام خلال الأحداث الصادمة).

٢.٤ التعرّض لوسائل الإعلام خلال الأحداث الصادمة

إن التغطية الإعلامية والفردية للأحداث المروّعة عبر التلفزيون أو الراديو أو وسائل التواصل الإجتماعي تزوّد المشاهدين (أطفال وراشدين) بمعلومات حول هذه الأحداث فور حدوثها، كما تطلعهم على الوضع الأمني وسلامة الأماكن التي يمكن أن يتواجدوا فيها، وكيفية الحصول على المساعدة، ومتى يكون من الآمن العودة إلى منازلهم. وعلى الرغم من أنه من المهم معرفة هذه المعلومات، فإن التعرّض المتكرّر للتغطية الإعلامية للأحداث الصادمة والكوارث يمكن أن يؤدي إلى آثار مرتبطة بالصدمات.

غالباً ما تركز وسائل الإعلام على الجوانب المروّعة للحدث، كما تتضمّن في بعض الأحيان صوراً بيانية مخيفة ومزعجة تنقل مشاهد عنيفة ودموية، كما تنقل آلام وصراخ الضحايا والناجين، فتتسبّب في الشعور بالضيق والقلق عند المشاهدين، خاصةً الأطفال منهم.

منذ سنتين، يعيش السكّان في لبنان سلسلةً من الكوارث والأحداث الصادمة جعلت من وسائل الإعلام ووسائل التواصل الإجتماعي مصدراً دائماً بل ضرورياً لتلقّي الأخبار والمستجدّات الأمنية والمعيشية، بالأخص فيما يتعلّق بالأحداث المروّعة مثل تفجير المرفأ، إنفجار عكّار، وغيرها من الأحداث الأمنية التي أصبحت شبه اليومية. في هذه الظروف الصعبة، من المهم على كلّ فرد أن يعيد النظر حول كيفية تنظيم استهلاكه لهذه التغطية الإعلامية الدائمة، ولكن الأهم يكمن في تنظيم وتحديد مقدّمي الرعاية لإستهلاك وتعرّض الأطفال لهذه المشاهد، لأن الأطفال يمكن أن يعانوا من صدمات نفسية ناتجة عن التعرّض المتكرر للتغطية الإعلامية للأحداث المروّعة.

٢.٤.١ | ردود فعل الأطفال حسب العمر تجاه أخبار الحرب والإرهاب والكوارث

إن التأكد من خوف أو قلق الأطفال تجاه الأخبار التي يسمعونها أمرٌ صعب جداً. فمعظم الأطفال يتردّدون بمشاركة مخاوفهم، كما يمكن أن لا يكونوا على درايةٍ بمدى تأثّرهم بما يرونه أو يسمعونه. يجدر التوضيح أن تعرّض الأطفال لوسائل الإعلام ليس دائماً مباشراً. فالعديد منهم يكون عرضة لبعض المشاهد بمجرد مرورهم في الغرفة حيث يجلس الراشدون، أو أثناء تواجدهم في الدكّان حيث يشاهد صاحبه التلفاز، أو بينما يلعبون في المكان نفسه حيث يتابع الراشدون الأخبار والمستجدات.

كما يناقش الأطفال، في كثير من الأحيان، ما شاهدوه على الإعلام ووسائل التواصل الإجتماعي مع بعضهم البعض. نتيجة لذلك، على الرغم من أنهم قد لا يشاهدون التغطية الإعلامية للأحداث باستمرار في المنزل، إلا أنهم يتعرّضون لها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وأحاديثهم مع أصدقائهم.

يؤثر عمر الأطفال على ردود فعلهم تجاه الأخبار التي يسمعونها والصور التي يشاهدونها حول أعمال العنف أو الأحداث الصادمة أو الإرهاب أو الكوارث الطبيعية. وقد يكون التأثير السلبي أقوى على الأطفال الأصغر سنّاً.

فيما يلي عرضٌ لردود فعل الأطفال تجاه أخبار الحرب والإرهاب والكوارث حسب عمرهم.

الأطفال دون الخامسة من العمر

- تتخطى أخبار الحرب أو الإرهاب أو الكوارث الطبيعية قدرة استيعابهم
- يخلط الأطفال في هذا العمر بين ما هو واقعي وما هو خيالي
- لا يملكون المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع الأفكار المقلقة
- يمكن أن يعطوا للأحداث طابعاً شخصياً ويربطوها بأحداث وقضايا في حياتهم
- يمكن أن تسبّب هذه الأخبار قلقاً من الانفصال عن الأهل ومقدمي الرعاية
- قد يطرحون أسئلة حول مصير الأطفال (في الأخبار) الذين هم بمفردهم أو الذين فقدوا أحد الوالدين
- قد يركزون على السلوكيات السيئة المتداولة في الأخبار، ويطرحون تساؤلات حول نتائج سلوكياتهم السيئة

الأطفال بين ٦ و١١ سنة

- رغم قدرتهم على التمييز بين الواقع والخيال، قد يواجهون صعوبة في الفصل بينهما في أوقات معينة، لا سيما أوقات التوتر الشديد والخوف
- قد يساوون بين مشهدٍ من فيلم مخيف واللقطات الإخبارية، ويعتقدون أن الأحداث الإخبارية أسوأ مما هي عليه بالفعل
- قد لا يدركون أن الحدث نفسه يتم إعادة بثه عدة مرّات ويعتقدون أن عدد الأحداث والأشخاص المتورطين والضحايا أكبر مما هو عليه بالفعل
- قد يجدون صعوبة في إدراك أن المشاهد المنقولة ليست قريبة جداً من المنزل؛ ويشعرون أن الأحداث والتهديدات يمكن أن تطالهم
- يمكن أن يعطوا للأحداث طابعاً شخصياً ويربطوها بأحداث وقضايا في حياتهم
- يمكن أن تسبّب هذه الأخبار قلقاً من الانفصال عن الأهل ومقدمي الرعاية
- يهتم الأطفال في هذه المرحلة العمرية بالإنصاف والعقاب، فيطرحون تساؤلات على هذا المستوى

المراهقون بين ١٢ و١٨ سنة

- يستطيع المراهقون تقدير قرب الخطر
- قد يظهرون إهتماماً بالسياسات المرتبطة بما يحدث ويشعرون بالحاجة إلى اتخاذ موقف أو القيام بخطوة معينة
- قد يُظهرون رغبة في المشاركة في الأنشطة السياسية أو الإنسانية المتعلقة بالأحداث
- قد يبدأون بالنظر في قضايا متعلقة بالأخلاق والسياسة، وحتى بإمكانية مشاركتهم في أعمال الإستجابة المحتملة من خلال الالتحاق بمجموعات الناشطين أو حتى الجماعات المسلحة (المراهقون، مثل البالغين، يعيدون النظر بالحياة والأولويات والاهتمامات)

بالإضافة إلى العمر ومستوى النضوج عند الطفل، تلعب شخصيته وخبراته دوراً مهماً في كيفية استجابته لمشاهد الإرهاب والحروب والكوارث. فقد يتأثر بشكل خاص الأطفال الذين يعرفون أشخاصاً تعرضوا أو تأثروا بشكل مباشر بالأحداث. كما يمكن أن يصبح بعض الأطفال محصّنين تجاه المعاناة التي يرونها في الأخبار أو يتجاهلونها كلياً، فيصبحون «مخدّرين» بسبب الطبيعة المتكررة للتقارير أو الأحداث التي مرّوا بها بشكل مباشر.

٢.٤.٢ | تحديد السلوكيات الخطرة المتعلقة على وجه التحديد بالحرب والإرهاب والكوارث

يشعر العديد من مقدمي الرعاية بالقلق عند رؤية الأطفال يعيدون تجسيد الحرب أو الحدث الصادم من خلال الألعاب. من هنا، يجدر التنويه على أن ألعاب الحرب ليست بالضرورة مؤشراً على وجود مشكلة عند الأطفال الذين يتعرّضون لمشاهد عنف. لا بل أحياناً - من خلال هذه الألعاب - يحاول الأطفال إيجاد معنى لما يحصل أو البحث عن حلول لسيناريوهات مختلفة.

فيما يتعلّق بالسلوكيات الخطرة، على مقدمي الرعاية البحث عن المؤشرات التالية:

- فقدان أو تراجع في المهارات المكتسبة
- السلوكيات العدائية المفرطة
- انزواء وانسحاب مبالغ
- الكوابيس والرعب الليلي
- هوس بالعنف يظهر في مختلف علاقات وأوجه حياة الطفل
- حلول متطرفة تستند إلى أو تشبه ما يشاهده الأطفال في الأفلام أو يجربونه في الألعاب الإلكترونية
- الانفصال العاطفي (مثل التخدير العاطفي واللامبالاة) المرتبط بالمآسي

قصة الطفلة نايا
٧ سنوات

تعيش نايا مع أهلها (من الجنسية اللبنانية) منذ ولادتها في دولة قطر، وهي لا تعرف لبنان إلّا من خلال زياراتها المحدودة له في فترة الأعياد والفرص. في الرابع من آب ٢٠٢٠، كانت نايا في منزلها في الدوحة عند حدوث تفجير مرفأ بيروت وقد حرص والداها على عدم رؤيتها للمشاهد الإخبارية.

لكن نايا شعرت بما كان يختبره والداها. لقد سمعت الاتصالات الهاتفية المتكررة التي كان يجريها والداها للإطمئنان على الأهل والأصدقاء، كما رأت نايا دموعهما خلال مشاهدتهما لمئات الفيديوهات حول الحدث على هاتفهما، وسمعت حدّة التوتر والأحاديث المليئة بمشاعر الغضب والحزن والقلق.

بعد مرور أسبوع على التفجير، تم إستدعاء أولوياء أمر نايا إلى المدرسة لإبلاغهما بأن سلوكيات إبنتهما تغيّرت جداً؛ فهي لا تلعب مع أصدقائها كالمعتاد، ولا تشارك في الصف، كما أنها قليلة التركيز وتبدو كأنها في عالم آخر. أضافت الوالدة أنها ترى تغييرات كبيرة في المنزل أيضاً؛ فهي لا تأكل كالمعتاد، وتعاني من الكوابيس ليلاً، وتطالب بالنوم إلى جانب والدتها. لم يربط الأهل بين سلوك طفلتهما وتفجير مرفأ بيروت، ظنّاً أنهما قد قاما بحمايتها من المشاهد المرعبة.

تمَّ عرض نايا على إختصاصي نفسي من قبل المدرسة، ساعدها على التعبير عن مشاعر الخوف والقلق التي تختبرها جرّاء تواجدها من ذويها.

٢.٥ إعادة الصدمة

٢.٥.١ | تعريف إعادة الصدمة، المحفزات والأحداث التي يمكن تجنّبها

تجربة إعادة الصدمة (re-traumatization) هي تذكير واعي أو غير واعي بصدمة سابقة ينتج عنها إعادة تجربة الحدث الصادم الأوّلي، ويختبر من خلالها الفرد مرة أخرى جزءاً من الألم والمشاعر التي شعر بها. يمكن أن تؤدي العديد من الأحداث إلى إعادة الصدمة. بعضها يمكن تجنّبه، والبعض الآخر كلا.

المحفزات

هي إشارات (مشاهد، أصوات، روائح...) تشكّل مؤشرات لخطر محتمل، بناءً على تجارب صادمة سابقة، تؤدي إلى مجموعة من الاستجابات العاطفية والفزيولوجية والسلوكية يقوم بها الفرد بهدف الحفاظ على سلامته أو سلامة المجموعة.

الأحداث التي لا يمكن تجنّبها

- الروائح أو الضوضاء التي يتم ربطها ضمنياً بالحدث الصادم (مثل صوت سيارة الإسعاف الذي يمكن أن يذكّر بوفاة شخص مقرّب، صور مباني مدمّرة يمكن أن تعيد ذكرى تفجير مرفأ بيروت، رائحة الحريق التي تذكّر بالحرائق الكثيفة التي اشتعلت في مناطق عديدة من لبنان في تشرين الأول ٢٠١٩ أو بحادثة عكار)
- مشاهدة أو اختبار حدث صادم آخر (مشاهدة حادث سير)
- تاريخ ذكرى الحدث الصادم (تاريخ ٤ آب)

الأحداث التي يمكن تجنّبها

- مشاهد عنيفة (فيديو يجسّد العنف المنزلي) أو أحداث مؤلمة على شاشة التلفزيون أو وسائل التواصل الإجتماعي
- طرح أسئلة تطفّلية حول الحدث الصادم والضغط على الفرد لسرد قصته
- تكرار الحديث عن الحدث المؤلم أثناء تواجد الشخص المتأثر بالصدمة

٢.٥.٢ | تفادي إعادة الصدمة

بعض النصائح لعاملي الصفوف الأماميّة حول كيفيّة تجنّب إعادة الصدمة أثناء قيامهم بأنشطة فردية أو ضمن مجموعات:

- كُن متنبّهاً لتاريخ ذكرى الحدث الصادم.
- كُن حساساً للمحفّزات التي قد تسبّب ردّة فعل عند الفرد.
- توقّع الأوقات الصعبة (مثل اقتراب تاريخ ذكرى الحدث الصادم) وقدّم دعماً إضافياً، أو تمهيداً للوضع قبل حدوثه (إعلام الأشخاص أنه سيكون هناك ضوضاء عالية نتيجة أعمال البناء في المبنى).
- تفادَ عنصر المفاجئة. حذّر الأفراد إذا كنت ستقوم بشيء خارج عن المألوف (إطفاء الأنوار أو إحداث ضوضاء عالية مفاجئة).
- احم الفرد المتأثّر بصدمة نفسية من فضول أقرانه، واحم زملاءه من تفاصيل الصدمة التي إختبرها في حال رغب بمشاركة وتكرار تفاصيلها.
- كُن على دراية بردود فعل الأشخاص تجاه الشخص المتأثّر بصدمة نفسية والمعلومات والتعليقات التي يشاركونها .
- لا تشارك في مناقشة دينيّة حول الصدمة.
- لا تعرّض الشخص لمواقف يمكن أن تؤدي إلى إعادة الصدمة بهدف جمع التبرّعات لمؤسستك أو الحصول على اهتمام الإعلام حول القضية التي تُعنى بها.

الفصل الثالث

الفقدان والحِداد

٣.١ الحِداد والحِداد الصادم

على الرغم من وجود قواسم مشتركة غالباً بين الأشخاص الذين عانوا من نوع معين من الفقدان أو الخسارة، إلا أن الحزن الذي يختبره الشخص هو فريد من نوعه، تماماً مثل علاقته بالشخص الذي توفّي. حتى عندما تتشابه خبرات بعض الأشخاص مع غيرهم، لا يمكن لأحد أن يفهم تماماً كيف يشعر أي شخص آخر.

يختبر الأفراد الحزن ويعبّرون عنه بعدة طرق مختلفة. لا يوجد «جدول زمني» لعملية الحزن، بل يتّجه كل فرد نحو تقبّل الفقدان وفقاً لوتيرته الخاصة. هذا التقدّم لا يشكل خطاً مستقيماً. فغالباً ما يتحرّك الفرد ذهاباً وإياباً بين الإنكار والاكتئاب لبعض الوقت. في غضون ذلك، يعيش روتينه اليومي ولكن ليس بنفس الالتزام أو التركيز أو الجهد الذي كان لديه في الماضي. على الأقل، ليس حتى يسمح له الوقت بالتكيّف وقبول التغيير، حتى يتمكن من العودة إلى الحياة الطبيعية.

٣.١.١ | تعريف الحِداد الصادم

يحدث الحِداد الصادم على وجه التحديد بعد وفاة أحد أفراد الأسرة بطريقة مفجعة، و/أو بطريقة مفاجئة وغير متوقعة.

بعض أمثلة الوفاة التي قد تؤدي إلى الحِداد الصادم:

- الحوادث
- القتل
- الأزمات الطبية
- الجرعات الزائدة
- الانتحار

كما يمكن أن يحدث الحِداد الصادم أيضاً عندما يكون أحد الناجين متورطاً في الحادث الذي أودى بحياة شخص آخر، أو كان شاهداً على ما حدث، أو وجد شخصاً عزيزاً متوفى. بالإضافة إلى ذلك، إذا احتاج شخص ما إلى اتخاذ قرارات طبية صعبة فيما يتعلق برعاية أحد أفراد أسرته (وهب أعضاء، وقف الإنعاش). كما تُعتَبر الوفاة صادمة إذا حدثت دون سابق إنذار، إذا انطوت على عنف، إذا كان يمكن تفاديها، إذا حصل ضرر في جسد الشخص المحبوب أو إذا عانى قبل وأثناء الوفاة.

من المهم أن نلاحظ أنه ليس بالضرورة أن تكون الطبيعة المحدّدة للموت هي التي تجعلها صادمة، بل أيضاً كيف يفسّر الفرد الحدث ويختبره.

٣.١.٢ | الفرق بين الحِداد الصادم والحِداد العادي

عندما يعاني شخص ما من اختبار وفاة مؤلمة وصادمة لشخصٍ مقرّب له، تصبح التحديات التي يواجهها ذات شقّين: يجب عليه أوّلاً التعامل مع الصدمة وتداعياتها، وثانياً التعامل مع الحزن والحِداد. تجارب الصدمة والحزن هما شيئان مختلفان في حد ذاتهما. ولكن بعد وفاة صادمة، يتم إلقاء الشقّين في «خلّاط عاطفي» واحد كبير. تتشابك الأشياء، وتندمج الأفكار والعواطف، ويجد الشخص نفسه أحياناً عالقاً تماماً، إذ تتداخل قدرة الفرد على التعامل مع الصدمة مع مراحل الحزن والحِداد النموذجية.

ليس من غير المألوف أن يعاني الأشخاص الذين اختبروا الموت الصادم من أعراض أكثر حدة وانتشاراً وطولاً مقارنة بغيرهم.

قصة عائلة ابراهيم

اجتمعت عائلة ابراهيم الممتدة على الغداء بعد فترة إنقطاع طويلة بسبب جائحة كورونا. كان ابراهيم وزوجته فرحان جداً لإخبار العائلة المجتمعة أنهما ينتظران ولادة توأم بعد ست سنوات من محاولات الإنجاب غير الناجحة.

تدهور الوضع الصحي لوالدة ابراهيم بعد بضعة أشهر وبدأت تعاني من صعوبة في التنفس، فأُدخلت إلى المستشفى وتم وضعها في العناية الفائقة لأن وضعها الصحي خطير ورئتاها متأثرتان بشكل كبير. تبيّن أثناء الفحوصات الأوّلية أنها مصابة بفيروس كوفيد ١٩. أسرع ابراهيم الى المستشفى لرؤية والدته فلم يُسمح له بالدخول وطُلب منه ومن جميع أفراد العائلة المجتمعة أن يحجروا أنفسهم. لم تصمد والدته إلّا بضع ساعات.

كانت الصدمة كبيرة على زوجته منى عندما علمت بالخبر. شعرت مباشرةً بأوجاع في أسفل بطنها وبدأت بفقدان مياه الرحم، فذهبت إلى الطوارئ بمساعدة أختها وولدت الطفلان قبل أوانهما. بما أن الحمل كان في بدايةِ الشهر السابع لم يتمكن أحد المولودان من النجاة وكان وضع الطفل الآخر دقيقاً جداً.

مُنع ابراهيم الذي خالط والدته من رؤية زوجته وولده خوفاً على الوضع الصحي الدقيق للمولود الجديد. كما تمّ حجر منى والطفل وأختها في المستشفى دون إمكانية أن يلتقيا بأحد، ممّا أدى الى حالة نفسية صعبة لابراهيم ومنى اللذان كانا بحاجة لدعم بعضهما أمام هول فاجعة فقدان الجدّة وأحد المولودين في آن.

عاش إبراهيم ومنى في هذه المرحلة خليطاً من المشاعر الموجعة بين الحزن والغضب والألم أمام فاجعة الموت.

بعد شهرين، نجا المولود الجديد من الخطر وخرج من المستشفى. حاول عمر رعايته بمساعدة شقيقة الأم، لأن الأخيرة كانت ترزح تحت وطأة خسارة أحد التوأمين. فكانت تعاني من فقدان الشهية والعصبية الزائدة، وتحاول أن تتفادى وضعها من خلال النوم طيلة النهار. أما في الليل، فكانت تتصارع مع مشاعر الذنب المدمّرة وتراودها الكوابيس بشكل دائم.

ملاحظة حول تأثير فيروس كورونا المستجد على عملية الحِداد

أدخل COVID-19 ديناميكية جديدة للحزن، فأصبح الفرد يختبر شعور الفقدان بإستمرار على مختلف الأصعدة (فقدان العمل، المنزل، الأحباء، العلاقات، إلخ)، وكأن الخسارة لا نهاية لها. كما حدّ الوباء من إمكانية الحزن الجماعي الداعم للفرد، فأصبح إختبار الموت صادماً بحدّ ذاته.

من جهة أخرى، يؤدي فقدان الأحباء بسبب COVID-19 إلى تعقيد عملية الحزن والحِداد، عندما لا يتمكن الأفراد من توديع أحبائهم أو التواجد معهم عند وفاتهم، الأمر الذي يصعّب عملية التكيّف مع الخسارة.

٣.١.٣ | بعض عوارض الحِداد الصادم

من الصعب دائماً فقدان شخص عزيز لاسيّما وفاة أحدِ أفراد الأسرة. تتأثر ردود فعل الفرد بظروف الوفاة، لا سيما عندما تكون مفاجئة، كما تتأثر ردود الأفعل أيضاً بعلاقة الفرد مع الشخص الذي توفي.

من الشائع الشعور بأن العالم هو مكان غير آمن ولا يمكن التنبؤ بما سيحصل، وأن الآخرين هم خبيثون وأشرار، وأن الإنسان لا حول له ولا قوة له في حماية نفسه. بالتوافق مع ذلك، من الشائع أيضاً أن يشكك المرء في إيمانه، ويشعر بأن الله قد تخلى عنه بعد تعرّضه لحدث صادم.

كما يعاني الفرد من «اجترار» لفكرة الموت، بغض النظر عن الظروف، سعياً منه للإجابة على أسئلة عديدة مثل، لماذا حدث هذا؟ على من يقع اللوم؟ هل عانى من أُحب؟ هل كان من الممكن منع موتهم؟ هل علموا أنهم سيموتون؟ هل كانوا خائفين؟ ما هو المعنى أو السبب أو الغرض من كل هذا؟ إلخ. تتزايد هذه الأسئلة عندما تحدث الوفاة جرّاء صدمة ولسوء الحظ، يفشل الكثير من الأشخاص في العثور على الإجابات التي يبحثون عنها ويستمرون في النضال مع العشوائية واللامبالاة للموت.

حتى عندما يكون من الواضح أن الشخص ليس مذنباً، فمن الشائع أن يتصارع مع مشاعر الذنب ولوم الذات. على سبيل المثال، قد يشعر بالذنب لظروف سبقت الموت، وكيف كان من الممكن أن تلعب دوراً مختلفاً في سلسلة الأحداث. كما قد يعتبر أن أفعاله ومشاعره وسلوكياته قبل الوفاة كانت غير كافية. يمكن أن يؤثر الشعور بالذنب ولوم الذات على كيفية تكيّف الشخص مع صدمة الحِداد وغالباً ما ترتبط بها مشاعر القلق والاكتئاب.

غالباً ما يعاني الفرد من ردود فعل مكثّفة وطويلة الأمد. ومن المرجح أن يخاف ويثبط ردود أفعاله مما يتسبّب في مزيد من القلق أو الاكتئاب أو الغضب أو الخجل، ويصبح بالتالي أقل قدرة على التكيّف ممّا يُسهم في تطور اضطراب ما بعد الصدمة. كما تشير الدلائل إلى أن الدعم الاجتماعي المناسب يمكن أن يقلل من تأثير الحزن والصدمة. للأسف، بعد حدوث الوفاة، لا يتلقى الكثير من الأشخاص دعماً فعّالاً لعدد من الأسباب خاصة على المدى البعيد. فتأثير الحزن الحاد يستمرّ لفترة أطول بكثير مما اعتاد المجتمع أن يتوقعه. وقد يواجه الفرد تعليقات بعض الأشخاص التي تقلّل من شأن شعوره وتدفعه للمضي قدماً، في وقت هو غير قادر على التخطّي. وبالتالي، عندما يشعر بسوء الفهم من قبل الآخرين، يميل إلى العزلة الجسدية والعاطفية أو يمكن أن يشعر بالخجل أو الضعف لأنه ما زال يعاني.

٣.٢ الفقدان والحِداد الصادم عند الأطفال

الحزن الصادم في الطفولة هو حالة يمكن أن يصاب بها بعض الأطفال (كما الراشدين) بعد وفاة صديق مقرّب أو أحد أفراد الأسرة. حتى لو لم تكن طريقة الموت مفاجئة بشكل موضوعي أو صادمة أو مخيفة للآخرين، إن الأطفال الذين يتصوّرون الموت بهذه الطريقة قد يصابون بحِداد صادم في مرحلة الطفولة.

من خلال عملية الحِداد والحزن العادية، يستطيع الأطفال عادةً:

- تقبّل حقيقة الموت
- التعامل مع ردود الفعل المؤلمة تجاه الموت، مثل الحزن والغضب والاستياء والارتباك والشعور بالذنب
- التكيّف مع التغييرات في حياتهم والتي تنجم عن الوفاة
- تطوير علاقات جديدة أو تعزيز العلاقات القائمة لمساعدتهم على التعامل مع الصعوبات والوحدة التي قد تكون ناجمة عن الوفاة
- الاستثمار في علاقات جديدة وأنشطة كوسيلة للتكيّف مع الحياة
- الحفاظ على ارتباط مستمر وملائم بالشخص الذي توفّي من خلال أنشطة مثل التذكر وإحياء الذكرى
- الاستمرار من خلال مراحل النمو الطبيعية للطفولة والمراهقة

٣.٢.١ | نظرة الأطفال للموت حسب العمر

تتأثر ردة فعل الأطفال تجاه الموت بحسب قدرتهم المعرفية على فهم ما حدث. فيما يلي قائمة بالسمات الملائمة من الناحية التنموية لفهم الأطفال لمفهوم الموت.

٢ إلى ٥ سنوات

- عدم فهم «استحالة الرجوع» عن الموت، والاعتقاد بأن الشخص سيظهر مرة أخرى - وأن الموت مؤقت ويمكن عكسه أو «التراجع عنه»
- التفكير السحري - قد يشعر سراً أنه تسبّب في الموت أو يعتقد أن الموت هو عقاب على خطأ ما
- الاعتقاد أن الشخص الميت لديه صفات إنسان على قيد الحياة (على سبيل المثال، يمكنه البكاء، والشعور، والرؤية)
- التصرّف أو التحدث كما لو أن المتوفى لا يزال على قيد الحياة، على الرغم من حضوره الجنازة
- الاعتقاد أن فقط كبار السن يموتون

٦ إلى ٩ سنوات

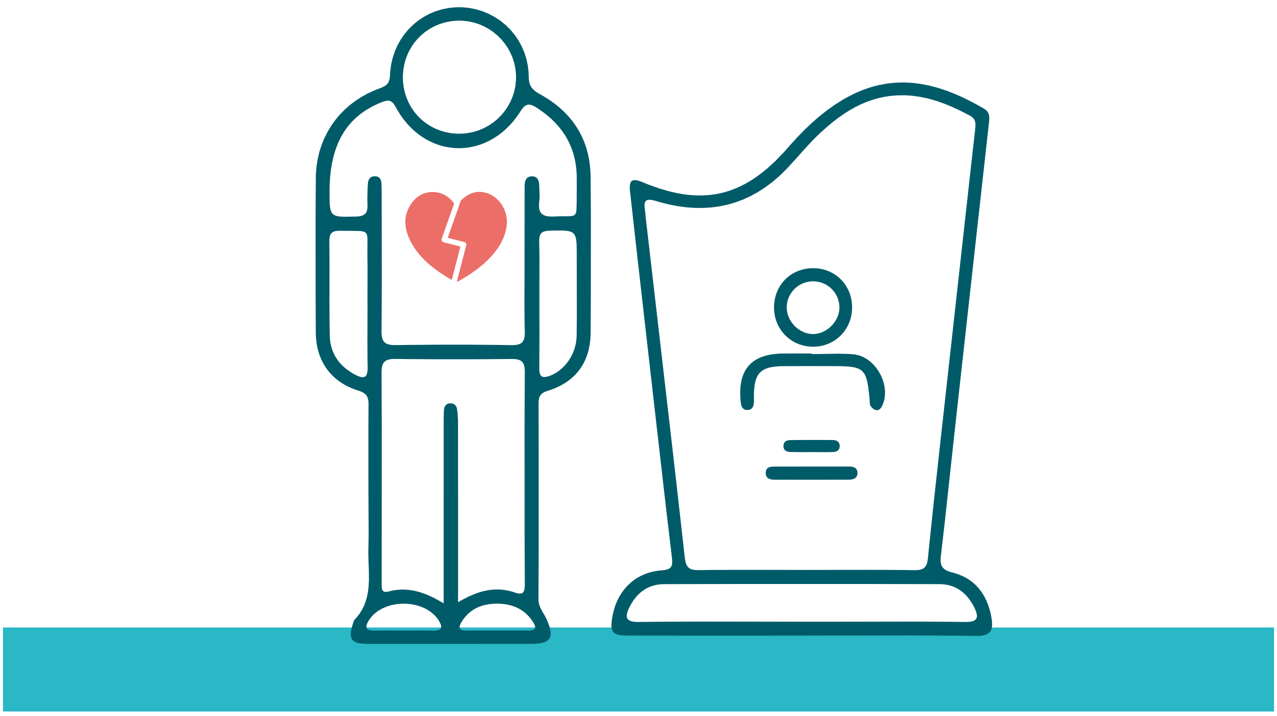
- الإهتمام الزائد بتفاصيل الموت
- بداية فهم أن الموت لا رجوع فيه ويحدث «للآخرين»
- محاولة «تجسيد» الموت (من خلال رسومات أو ألعاب)
- الاستمرار في الاعتقاد بأن أفكاره لديها القدرة على التسبّب في الموت
- محاولة التصرّف كـ «الطفل المثالي» لإعادة المتوفي إلى الحياة
- التعبير عن الرغبة في لقاء المتوفي

٩ إلى ١٢ سنة

- أكثر قدرة على التفكير المجرّد
- الفهم الناضج للموت، لا رجعة عنه ويحدث للجميع
- الفهم بأن الجسم يتوقف عن العمل كلياً بعد الموت

١٣ إلى ١٨ سنة

- فهم الموت بطريقة مشابهة للراشدين
- ظهور ردود فعل ومشاعر مماثلة للبالغين
- القدرة على تقييم المستقبل والنظر فيه في ضوء فقدان الأشخاص المهمين في حياته



٣.٢.٢ | ردود الفعل الشائعة العامة في الطفولة عند وفاة شخص عزيز

قصة شادي

ــ ٥ سنوات ــ

شادي طفل وحيد في الخامسة من العمر، ترعرع في عائلة أعطته الكثير من الحب والإهتمام. بالرغم من أن والدة شادي كانت تعاني من مرض السرطان في مراحله النهائية، أخفت العائلة مرض الأم وخطورته عن شادي وكان الجميع يساهم بالإهتمام به عند غياب والدته لتلقي العلاج، بالأخصّ الجدة وعائلة الأم.

حتى خلال مرضها، كانت والدة شادي تبذل جهداً لتمضية وقتٍ نوعي معه، إلى أن تدهورت حالتها ودخلت فترة طويلة إلى المستشفى. خوفاً من عدم قدرته على استيعاب الموضوع، أخفت العائلة عن شادي سبب غيابها الحقيقي وأخبروه أنها تساعد أحد أفراد العائلة في القرية.

أمضت الوالدة أسبوعها الأخير في المستشفى دون أن يتمكن شادي من زيارتها، وكلّ ما كان يمرّ الوقت كانت العائلة تجد صعوبة أكبر في مصارحته بالحقيقة ويتفادون الإجابة عن جميع أسئلته إلى أن جاء اليوم الذي توفيت فيه الأم.

لم تعرف العائلة كيف تخبر شادي عن وفاة والدته ولم يجدوا الكلمات المناسبة لذلك، فبدأت مراسم الدفن وتقبّل العزاء دون أن يشرح أحداً لشادي ما يحصل. فقد كان يرى المعزّين باللباس الأسود، ويرى بكاء العائلة ولكن لا أحد كان يجرؤ على مصارحته.

طلبت العائلة مساعدة الآنسة سنا - معلمة شادي المفضلة. عند وصولها، شعر شادي أنها سوف تزفّ له خبراً لا يريد سماعه، فراح يتفاداها، يختبئ تحت السرير ويهرب من كل غرفة أو شرفة تأتي إليها معلمته. بعد مرور وقتٍ على هذا النحو، اختبأ شادي تحت الطاولة فلحقت به الآنسة سنا وجلست معه هناك وأخبرته حقيقة ما يجري. حاولت أن تعطيه كل المعلومات التي يحتاجها، ثم شرحت للعائلة كيفية الإجابة على أسئلته فيما يختص بوفاة والدته.

بعد مرور أسبوع، شعرت العائلة أن شادي أصبح جاهزاً للعودة الى المدرسة. تحضيراً لعودته، ناقشت الآنسة سنا مع تلاميذ صفّه موضوع الموت، كما شرحت لهم عن وضع رفيقهم وكيف من المستحسن استقباله، بالاضافة الى كيفية التحدث معه بالموضوع وما هي الأسئلة والتعليقات المناسبة أو غير المناسبة.

لحظة وصول شادي، ذهبت المعلمة لاستقباله وتوجّهوا نحو الصف. أمام الباب، بدأ شادي بالبكاء الشديد واحمرت وجنتاه ورفض الدخول إلى الصف. حاولت المعلمة تهدأته وفهم ما يحدث، فأخبرها أنه يخجل من التواجد بين أصدقائه لأنه «الوحيد الذي ليس لديه أم».

ليس كل الأطفال الذين فقدوا أحباءهم في ظروف صادمة يعانون من حزن مؤلم في مرحلة الطفولة. يعاني الكثير من ردود أفعال حزن طبيعية لكنهم يتفاعلون بشكل مختلف وفقاً لمراحل النمو المختلفة.

في الجدول التالي، بعض العلامات والمؤشرات الشائعة للحزن التي قد تظهر على الأطفال على عدّة مستويات.

على المستوى الفيزيولوجي

- اضطرابات النوم
- ازدياد الشكاوى والآلام الجسدية

على المستوى الفكري

- الشعور بالتشتّت وعدم القدرة على التركيز
- اضطراب في الذاكرة
- تراجع في الأداء الأكاديمي أو إفراط في الإستثمار الأكاديمي
- أفكار وتعليقات متكرّرة مرتبطة بالموت
- الانشغال المفرط بكيفية وفاة الشخص المحبوب

على مستوى النفسي والعاطفي

- مشاعر الإستياء والحزن
- مشاعر الخوف، القلق والذعر
- الشوق للشخص المتوفّي
- لوم الذات والشعور بالذنب
- القلق بشأن الصحة الجسدية
- التعلّق بمقدّمي الرعاية والأشخاص المقرّبين
- إنكار المشاعر وتجنب مناقشة الموت والمشاعر المرتبطة بفقدان الشخص العزيز
- محاولة تجنب الأنشطة أو الأماكن أو الأشخاص المرتبطين بالوفاة
- الشعور بـ»الاختلاف» عن الأطفال الآخرين الذين لم يتعرّضوا للخسارة
- حساسية مفرطة تجاه الفشل أو الرفض

على المستوى السلوكي والإجتماعي

- بكاء
- تراجع في السلوكيات والمهارات المكتسبة (مصّ الأصبع، التبوّل في الفراش...)
- تغيرات في السلوك (هدوء أو هيجان أو عدائية)
- رفض الالتحاق بالمدرسة
- إحياء أو إعادة تمثيل الموت من خلال اللعب أو الأنشطة أو العمل الفني
- العزلة والإنسحاب من المجموعة
- فقدان الاهتمام بالتفاعل مع الأصدقاء والانخراط في الأنشطة المعتادة
- محاولات لتقليل النزاعات بين أفراد الأسرة
- الرغبة في حماية ومساعدة مقدمي الرعاية وأفراد الأسرة

يحزن الأطفال بطريقةٍ مختلفة عن الراشدين، وقد لا يتم اكتشاف حزنهم بسهولة. إن العديد من الأطفال والمراهقين الذين يواجهون فقداناً مروّعاً أو صادماً يتعافون بشكل طبيعي ولن يواجهوا صعوبات مستمرة. بينما قد يواجه البعض منهم تغييرات مهمّة وطويلة الأمد في قدرتهم على الثقة با لآخرين، وإحساسهم بالسلامة الشخصية، وفعاليتهم في مواجهة تحديات الحياة، وإيمانهم بوجود عدالة وإنصاف في الحياة. يختلف كل طفل في ردود أفعاله تجاه الخسارة المؤلمة.

إن إبلاغ الطفل بالخسارة بطريقة تناسب عمره وقدراته الفكرية، وتشجيعه على التعبير عن مشاعره، ومشاركته عملية الحزن على الصعيد العائلي، يساعده على التكيّف بشكل أفضل مع الفقدان.

الفصل الرابع

تعزيز المرونة

عندما تخترق حبة رمل داخل المحار وتهاجمه، يتفاعل الحيوان بإنتاج عرق اللؤلؤ الذي يستقرّ حول حبة الرمل ويحوّلها إلى لؤلؤة صغيرة. تتغير الحبة الخشنة حتى تأخذ الشكل الجديد لحبة لؤلؤة ثمينة.

(سيرولنيك، ١٩٩٩)

إنطلاقاً من هذه الاستعارة، يشرح سيرولنيك (طبيب نفسي فرنسي) مفهوم المرونة حيث يطوّر بعض الأفراد، في مواجهة تجارب صعبة أو مؤلمة، قدراتٍ جديدة، حتى ذلك الحين غير معروفة وخفيّة، مما يسمح لهم بمواجهة هذه التجارب والتعلّم منها.

٤.١ ما هي المرونة؟

المرونة (resilience) مصطلح مستعار من الفيزياء، يُستخدم للدلالة على خاصيّة المواد للعودة إلى شكلها الأصلي نتيجة الصدمة أو الضغط المستمر.

في العلوم الهندسية، يُقال إن المواد تكون مرنة عندما تقاوم التشقق أو الإنكسار تحت الضغط أو تعود إلى شكلها الأصلي بعد التشويه بسبب الإجهاد أو الحمل.

في علم البيئة، تشير المرونة إلى قدرة النظام البيئي على إمتصاص الإضطراب وإعادة التنظيم ومع ذلك يستمرّ في حالة مماثلة.

ينبع التشابه بين مفاهيم المرونة في مجالات متعددة من الأصول المشتركة في نظرية الأنظمة العامة. وبالتالي، تشير المرونة إلى تكيّف النظام وبقائه بعد الاضطراب، كما تشير إلى عملية استعادة التوازن الوظيفي، وفي بعض الأحيان، إلى عملية التحوّل الناجح إلى حالة وظيفية جديدة مستقرة.

كنظام حي، يمكن وصف الفرد البشري بأنه مرن عند إظهار نمط من التكيّف أو التعافي في سياق التهديدات المحتملة المزعزعة للاستقرار، فيصبح تعريف المرونة على الشكل التالي: قدرة النظام الديناميكي على التكيف بنجاح مع الاضطرابات التي تهدد وظيفة النظام، أو قابليته، أو تطوره.

تبقى المرونة مصطلحاً واسعاً للغاية يشمل مجموعة من الظواهر، بما في ذلك القدرة على القيام بعمل جيد في ظل الشدائد، والتعامل مع التحديات، والتعافي من الكوارث، والنمو بعد الصدمة. في الدراسات التنموية، تشير المرونة إلى التطور الإيجابي في سياق مخاطر عالية.

٤.٢ العوامل والموارد المؤثرة على المرونة

بهدف تحليل العوامل التي تسهم في المرونة عند الإنسان، استعان مانسيو (Manciaux، طبيب أطفال) باستعارة الدمية. ويجادل المؤلف أنه إذا أسقطنا دمية، سوف تنكسر بسهولة أكثر أو أقل وفقاً للعوامل التالية:

- نوع الأرضية: رمل أو باطون
- قوة وكيفيّة السقوط
- مادة التصنيع: زجاج أو بورسلين أو قماش أو مادة صلبة

تمثل الأرضية الأسرة والسياق الاجتماعي والثقافي الذي يحيط بالفرد، بينما يشكّل السقوط الحدث الصعب وأحياناً الصادم الذي مرّ به، أما مقاومة المادة فهي مستوى الهشاشة المرتبط حتماً بشخصية الفرد.

إن مرونة الفرد لا تأتي نتيجة عامل فردي واحد، بل نتيجة تفاعل معقّد لعدّة عوامل.

٤.٢.١ | عوامل الوقاية وعوامل الخطر

تُعرَّف عوامل الوقاية بأنها ظروف أو سمات الأفراد والعائلات والمجتمعات التي، عند توفّرها، تعزّز المرونة وتدعم والرفاهية. وهي بمثابة ضمانات يمكنها مساعدة الأفراد في العثور على الدعم والموارد التي تسمح لهم بالتكيّف في ظل التحديات والظروف الصعبة. من جهة أخرى، تُعرّف عوامل الخطر بأنها السمات أو الظروف التي يمكن أن تحدث على مستوى الفرد أو الأسرة أو المجتمع، والتي تزيد من إحتمال تأثّر الفرد بالصدمات، خاصةً إذا إقترنت بعوامل حماية محدودة. إن التعرّض لعوامل الخطر تراكمي، أي تراكم عوامل الخطر في حياة الفرد، تزيد من خطر تأثّره بالضغوطات والصدمات. إن وجود عوامل خطر معيّنة في كثير من الأحيان، لا يعني بالضرورة أن الفرد لا يتمتّع بالمرونة. كذلك لا يضمن وجود عوامل الوقاية المرونة والرفاهية الشاملة للفرد أمام الأزمات.

تتوزع عوامل الوقاية وعوامل الخطر على ثلاث فئات وفقاً للجدول التالي:

العوامل المرتبطة بالفرد

عوامل الوقاية	عوامل الخطر
معدل ذكاء مرتفع	التسرّب المدرسي
الشعور بالكفاءة الذاتية واحترام الذات	طفل غير مرغوب فيه
• القدرة على الإدارة أو التحكّم في العواطف والسلوكيّات • المهارات العلائقيّة • مهارات التواصل وحلّ الخلافات • الإنخراط في الأنشطة الإجتماعيّة	صعوبات عاطفيّة - سلوكيّة
العمر - الجنس - الطبع - الصحة الجسدية العامة - العوامل الوراثية	

العوامل الأسريّة

عوامل الوقاية	عوامل الخطر
توفّر مهارات وقدرات الأبوّة الإيجابيّة	الخصائص الأبوية مثل: صغر السن، مستوى التعليم المتدني، الأبوّة الفرديّة أو غياب أحد الوالدين، حجم الأسرة الكبير، وإنخفاض الدخل
دعم مقدمي الرعاية ودفئهم	توقّعات غير واقعيّة تجاه الطفل / الفرد
علاقات أسرية مستقرّة	• الإنفصال أو الطلاق • العنف المنزلي والصراعات العائليّة
التواصل الفعّال بين أفراد الأسرة	• العلاقات السيئة والتفاعلات السلبيّة بين الوالدين والطفل • المرض النفسي أو العقلي • إدمان أحد الوالدين (كحول، مخدرات)

العوامل الإجتماعية والثقافية

عوامل الوقاية	عوامل الخطر
خبرات النجاح الأكاديمي والمهني	إرتفاع مستويات البطالة والمشاكل الماليّة
توفّر بيئة أسرية داعمة وشبكات إجتماعية من الأقارب والأصدقاء	• العزلة الإجتماعية • غياب الروابط الإجتماعيّة والإبتعاد عن الأسرة الممتدّة • عدم وجود شبكة دعم يمكن أن تساعد في المواقف العصيبّة أو الصعبة
أحياء مستقرّة ومتماسكة	• الضغط الاجتماعي من قبل الأقران (تعاطي المخدرات أو الكحول أو الإنتساب إلى جماعات مسلّحة أو عصابات) • إرتفاع نسبة الجرائم في المحيط • التنقل المستمر والهجرة
توفّر الرعاية الصحيّة الكافية والخدمات الإجتماعيّة والتعليم الجيد وخدمات التوظيف	• غياب دور المؤسّسات الإجتماعيّة في دعم الأفراد والأسر • المعايير الإجتماعيّة والثقافيّة التي تعزّز عدم المساواة بين الجنسين وعدم المساواة الإجتماعيّة • السياسات الإجتماعيّة والإقتصادية والصحيّة والتعليميّة التي تؤدّي إلى تدني مستويات المعيشة أو عدم المساواة الإجتماعيّة والإقتصادية أو عدم الاستقرار

تتشكّل المرونة على بناء متعدّد الأبعاد ينتج عن حالة توازن بين عوامل الخطر وعوامل الحماية في حالات الإجهاد و/أو الصدمة. وهي ليست حالة ثابتة ونهائية لأنها تتطور بحسب مراحل النمو وبالأخص على المستوى النفسي وبحسب المعطيات المرتبطة بالظروف والأحداث. وبالتالي، يمكن تنشيط الموارد الكامنة تلقائياً من قبل الفرد أو يمكن تفعيلها عن طريق الرعاية النفسية أو عن طريق التدخّل التربوي الذي يهدف إلى تنمية موارد الفرد الداخلية والخارجية.

٤.٢.٢ | الموارد الداخلية والخارجية للفرد

تساهم العديد من الموارد الداخلية والخارجية للفرد في تعزيز المرونة. في ما يلي عرض لأهم الموارد في هذا المجال.

الموارد الداخلية

تقدير الذات

أي الصورة التي يبنيها الفرد عن نفسه وعن قيمته الخاصة والتي تشير إلى أي مدى يعتقد أنه قادر وصالح ومهمّ. تتكوّن هذه الصورة من التجارب التي تحدث في مرحلة الطفولة، وتُترجَم بالإمكانات والآراء التي توجّه الفرد في تعامله مع الآخرين. لذلك يرتبط تقدير الذات بالشعور بأن الفرد (وبالأخص في مرحلة الطفولة)، يبني نفسه وقيمته في عينيه وفي عيون الآخرين. من المهم إذاً إبراز قدرات ومهارات كل فرد خلال كافة مراحل نموّه.

الثقة والتفاؤل والشعور بالأمل

نجدها في الفرد الذي يميل، قبل كل شيء، إلى رؤية الجوانب الإيجابية لما يحدث له في الحياة والذي يثق بقدراته الذاتية على حل معظم المشاكل في حياته. يتمتع هذا الشخص بشعور بالكفاءة والفعاليّة الذاتية تمكّنه من تكوين تصوّرات ووضع خطط لحل المشكلات حتى في مواجهة التجارب التي يبدو من الصعب التغلّب عليها. في السياق عينه، يمكن لروح الدعابة أن تساعد الفرد على عدم التهويل ورؤية الأشياء من منظور مختلف أو جديد تماماً.

الإستقلالية

من المهم أن يدرك الفرد امكانياته على التأثير في البيئة التي يوجد فيها ويحاول استغلالها لتغيير سياق الأمور. إن غياب هذا الأمر يمنع الفرد من اكتساب استقلاليته، ويؤدي إلى تكوين قناعة بأنه مضطرٌ للخضوع للتجارب التي تحدث له ولا سلطة له عليها. إن التجارب الأسرية والاجتماعية، وخاصة الخبرات المدرسية هي التي تشجع الفرد خلال طفولته على الاستقلالية.

استراتيجيات التأقلم المناسبة

التأقلم هو المبادرات والجهود التي تسمح للفرد بالتحكم في المتطلبات الداخلية والخارجية التي تتخطى موارده. يمكن أن تكون استراتيجيات المواجهة سلوكيات خارجية واعية أو خصائص داخلية غير واعية. تسمح هذه المبادرات للفرد بالتأقلم مع المواقف الصعبة التي يواجهها وتتضمن:

- التأقلم المتمحور حول المشكلة: إيجاد المشكلة التي تسبب له المعاناة
- التأقلم العاطفي: إمكانية التحكم في الانزعاج العاطفي
- التأقلم اليقظ: البحث عن المعلومات أو الدعم الاجتماعي أو الوسائل للحد من التوتر العاطفي الناجم عن الحدث
- الهروب من التأقلم: الحد من التوتر عبر تفادي المشكلة

الموارد الخارجية

الأسرة المرنة

إن جودة العلاقات داخل الأسرة والإستقرار والدعم الموجود يشكلون القوة الحامية للأسرة التي تشكّل أهمية كبيرة في بناء المرونة الفردية لأعضائها. في الواقع ، إن بناء علاقة عاطفية مستقرة ودائمة بين الطفل ومقدمي الرعاية هو عنصر مهم للنمو السليم. توفر هذه التجربة العلائقية الأولى للطفل أساساً داخلياً آمناً يؤثر على تنمية المهارات المعرفية مثل الذكاء واللغة والفضول، كما يؤثر على ما إذا كان الطفل يشعر بالتقدير والقيمة أم لا، وتجعله قادراً على تطوير علاقات عاطفية مستقرة في المستقبل. التواصل الاجتماعي، أو بشكل عام القدرة على الارتباط، وكذلك على التعاطف هي عناصر أساسية في عملية المرونة، لأنها تسمح للفرد بالتمكن من الاعتماد على موارده. تتميز العائلات المرنة بالخصائص التالية:

- الاستقرار والوحدة والدعم بين أفرادها في مواجهة الأحداث السلبية
- مرونة الشخصية والقدرة على التكيّف مع التغيير
- قدرة جيدة على التواصل وتبادل المشاعر بين أفراد الأسرة
- قدرة جيدة على تنمية الروابط الاجتماعية والحفاظ عليها
- القدرة على أداء الشعائر والطقوس والاحتفالات

الإنتماء إلى مجموعة

تعتمد المرونة أيضاً على شعور الشخص بالانتماء إلى شبكة اجتماعية وعلائقية تدعمه. في مواجهة الكوارث والأزمات، يساهم التضامن الذي يظهره المجتمع في ما نعرّفه بالمرونة الجماعية. بالنسبة للأطفال، بعض العوامل المرتبطة بالانتماء إلى مجموعة تعزّز بناء الشعور بالأمان الداخلي منها: الشعور بقيمتهم بالنسبة للآخرين، التأكد من وجود أشخاص يمكنهم الاعتماد عليهم، الدعم بين الأقران، إلخ.

المدرسة

تلعب المدرسة دوراً وقائياً خلال مرحلة الطفولة على عدة مستويات. في البداية، تتيح عملية التعلّم التي توفرها المدرسة للفرد بتطوير المهارات التي تعزّز موارده. بالاضافة الى ذلك، إن تجربة النجاح الأكاديمي تشكّل أساس الشعور بالكفاءة الذاتية التي تعزز بدورها التكيّف الأكاديمي، وبشكل عام، التنشئة الاجتماعية. كما تساهم المدرسة في اكتشاف المواهب ممّا يعزز تقدير الأفراد لذاتهم.

تُعَد البيئة المدرسية أيضاً مكاناً متميزاً لتنمية علاقات هادفة خلال مرحلة الطفولة. إنه مكان التقاء الأقران، كما هو مكان تفاعل مع الجسم التعليمي الذي يلعب دوراً أساسياً في تطوير المرونة. لذلك اعتبر العديد من الباحثين أن البيئة المدرسية والتعليمية هي نقطة انطلاق أساسية لتحريك عملية المرونة.

٤.٣ التجربة الصادمة والمرونة

كما ذكرنا سابقاً تشير عملية المرونة إلى قدرة الشخص على التغلّب على التجربة الصادمة التي عاشها واستئناف مسار التنمية الشخصية، بالاعتماد على الموارد الداخلية والخارجية. إن الاستجابة المرنة للتجارب الصادمة تمرّ في مرحلتين.

في المرحلة الأولى، يستخدم الفرد آليات دفاع لحماية نفسه من آثار الصدمة محاولاً إبعاد نفسه عن هذه التجربة. عندما يجد الأشخاص أنفسهم في مواقف صعبة، لا يمكنهم تفادي تفعيل آليات الدفاع هذه التي تسمح لهم بتنظيم التوتر الداخلي، وبالتالي فهي تسمح للفرد بالتكيف مؤقتاً مع الحدث الصادم.

في المرحلة الثانية، يتخلّى الفرد عن آليات الدفاع المؤقتة، ويجد أشكالاً من الحماية أكثر استقراراً وقابلية للتكيّف على المدى الطويل.

يعتمد الانتقال من المرحلة الأولى إلى المرحلة الثانية على عملية تحليل تسمح للفرد بإيجاد معنى للمشاعر والصور والأحاسيس المرتبطة بالحدث الصادم، وبالتالي استعادة ضبط النفس.

لدى البعض تصورات مضلّلة بأن المرونة نادرة وتنتج عن مواهب أو موارد غير إعتيادية. ولكن، تشير الأدلة بقوّة أن المرونة شائعة وتنشأ عادةً من جرّاء تفعيل وسائل الحماية الأساسيّة والموارد البشرية العادية والعوامل الوقائية في حياتهم.

في الواقع، تنبثق المرونة من أداء العقل البشري في حالة عمل جيدة، ومن العلاقات الوثيقة مع مقدمّي الرعاية الكفوئين والذين يقدمون الإهتمام، ومن وجود أُسَر ملتزمة ومدارس ومجتمعات فعّالة. كما أنها ترتبط بفرص تحقيق النجاح والثقة بالنفس وتُغذّيها إمكانيات التفاعل الإيجابي مع المحيط والعالم.

٤.٤ الإيجابية السامّة والمرونة

في ظلّ التحديات والظروف المعيشية القاسية التي يعيشها السكان في لبنان في الآونة الأخيرة، حصل لغطٌ كبير بين مفهوم المرونة ومفهوم الإيجابية السامّة (toxic positivity). لذلك من المهم أن نلقي الضوء على ما هو التفكير الإيجابي السامّ.

تفرض الإيجابية السامّة التفكير الإيجابي كحلّ وحيد للمشاكل، وتطالب الفرد بتجنّب التعبير عن المشاعر السلبية، فتهدف إلى إسكات المشاعر الموجِعة، والتقليل من أهميّة الحزن، وتجعل الأشخاص يشعرون بالضغط للتظاهر بالسعادة حتى عندما يكافحون، ممّا يردعهم عن طلب الدعم الاجتماعي.

في بعض الحالات، قد تكون الإيجابية السامة مفروضة ذاتياً. على سبيل المثال، قد يحاول البعض أن يبدوا سعداء طوال الوقت من خلال تقديم كل شيء في ضوء إيجابي. ومع ذلك، يمكن أن يكون هذا السلوك أيضاً نتيجة ضغط خارجي، مثل عندما يطلب الأشخاص من الفرد الذي يشعر بالحزن أن يمضي قدماً أو يبحث عن شيء إيجابي في خسارته.

تتضمن بعض الأمثلة حول الإيجابية السامة ما يلي:

- إخبار الوالد الذي مات طفله أنه ما زال بإمكانه أن ينجب أطفالاً آخرين
- التأكيد بعد وقوع كارثة على أن «كل شيء يحدث لسبب ما»
- حث شخص ما على التركيز على الجوانب الإيجابية لخسارة مدمّرة
- الطلب من الشخص التغلب على حزنه أو معاناته والتركيز على الأشياء الجيدة في حياته
- تصنيف الأشخاص الذين يبدون دائماً إيجابيين أو لا يشاركون مشاعرهم على أنهم أقوياء أو محبوبون أكثر من الآخرين
- حث الناس على التقدّم بغض النظر عن الشدائد التي يواجهونها، مثل إخبارهم بضرورة استخدام الوقت القسري في المنزل أثناء جائحة COVID-19 لتطوير مهارات جديدة أو تحسين لياقتهم البدنية
- تجاهل مخاوف الفرد بالقول: «كان يمكن أن يكون الأمر أسوأ»

بعض مخاطر الإيجابية السامة تتضمن ما يلي:

تجاهل الضرر الحقيقي

مثلاً، بعض الأفراد الذين يتعرضون للإساءة في إطار العلاقات السامة، يقللون من شدّتها ويبقون في العلاقة. إن ازدياد التفاؤل والأمل والتسامح يعزّز خطر بقاء الأشخاص مع المعتدين ويعرّضهم للإساءة المتزايدة.

التقليل من قدر الخسارة

يشكل الحزن أمراً طبيعياً في مواجهة الخسارة. قد يشعر الفرد الذي يسمع بشكل متكرر «أن عليه المضي قدماً» أو «يجب أن يكون سعيداً» أن الآخرين لا يهتمون بخسارته. قد تشعر الأم التي فقدت طفلاً، على سبيل المثال، أن خسارتها غير مهمّة للآخرين، ممّا يؤدي إلى تفاقم حزنها.

العزلة ووصمة العار

قد يكون الأفراد الذين يشعرون بالضغط للإبتسام في مواجهة الشدائد أقل عرضة لطلب الدعم. فيشعرون بالعزلة أو بالخجل من مشاعرهم، مما يمنعهم من طلب المساعدة.

تدني احترام الذات

يعاني الجميع من مشاعر موجِعة في بعض الأحيان. تشجّع الإيجابية السامة الناس على تجاهل مشاعرهم السلبية. عندما من المرجّح أن يشعر الفرد بالفشل وفقد احترام الذات إذا كان غير قادر على التظاهر بالإيجابية في ظل الشدائد.

يختبر الإنسان مجموعة واسعة من المشاعر يشكل كلّ منها جزء مهماً من الرفاهية. القلق على سبيل المثال، قد ينبّه الشخص إلى موقف خطير، في حين أن الغضب هو رد فعل طبيعي على الظلم أو سوء المعاملة، كما قد يشير الحزن إلى شدّة الخسارة. إن إسكات هذه المشاعر وعدم الاعتراف بها لن يجعلها «تختفي». إن الحديث عن المشاعر قد يجعلها أقل إرهاقاً.

في الختام، إن النظرة الإيجابية بشكل عام ليست ضارّة. ومع ذلك، فإن الشخص الذي يعتقد أنه يجب أن يكون فقط إيجابياً قد يتسبّب لنفسه بتداعيات خطيرة على المستوى النفسي. أما المرونة، فهي تتطلب الإعتراف بصعوبة الوضع، ومواجهة آثاره، وتدفع بالفرد إلى تطوير مهارات والبحث عن الموارد الداخلية والخارجية لوضعها بخدمة عملية التأقلم والتكيّف.

ثلاث طناجر



ذهبت شابة إلى والدتها وأخبرتها عن التحديات الكثيرة التي تواجهها في حياتها، وكيف أنها تجد صعوبة في مواجهة الشدائد. كانت متعبة من القتال والنضال وأرادت الاستسلام؛ فكلما كانت تتخطى مشكلة، تظهر أمامها مشكلة جديدة.

أخذتها والدتها إلى المطبخ. ملأت ثلاث طناجر بالماء، وأشعلت تحت كلّ واحدة منها ناراً قوية. سرعان ما وصلت الأواني إلى درجة الغليان. في الطنجرة الأولى وضعت الجزر، وفي الثانية وضعت البيض، وفي الأخيرة وضعت حبوب البن المطحونة. تركت الماء يغلي دون أن تتكلم.

بعد حوالي عشرين دقيقة، أطفأت النار. أخرجت الجزر ووضعته في وعاء، أخرجت البيض ووضعته في وعاء ثانٍ، ثم أخرجت القهوة ووضعتها في وعاء ثالث.

التفتت إلى ابنتها، وسألتها، «ماذا ترين؟» أجابت الابنة: «جزر، وبيض، وقهوة».

اقتربت منها والدتها وطلبت منها أن تلمس الجزر. فعلت ذلك، وأشارت أنها ليّنة. ثم طلبت الأم من ابنتها أن تأخذ البيضة وتكسرها. بعد نزع القشرة، لاحظت أن البيضة مسلوقة جيداً وقاسية. أخيراً، طلبت الأم من ابنتها احتساء القهوة. ابتسمت الابنة وهي تتذوق القهوة ذات الرائحة الشهية. ثم سألت البنت: «ماذا تقصدين بهذا يا أمي؟»

أوضحت والدتها أن كل هذه الأشياء واجهت نفس المحنة - غليان الماء. لكن لكل منها ردّة فعل مختلفة. كانت الجزرة قوية وصلبة، بعد تعرّضها للماء المغلي أصبح ليّنة وهشّة. كانت البيضة هشّة؛ غلافها الخارجي الرقيق يحمي الجزء الداخلي السائل، ولكن بعد التعرّض للماء المغلي، أصبح الجزء الداخلي صلباً. أما حبوب القهوة المطحونة فقد غيّرت طبيعة الماء نفسها.

«أيّهم أنت؟» سألت ابنتها. «عندما تدق الشدائد بابك، كيف تردين؟ هل أنت جزرة أم بيضة أم حبة قهوة؟ »

-كاتب مجهول-

القسم الثاني

الدعم النفسي والاجتماعي خلال الأزمات والمِحَن



يشير مصطلح «نفسي اجتماعي» إلى العلاقة الديناميكية بين الأبعاد النفسية والاجتماعية للفرد، حيث تؤثر على بعضها البعض. يشمل البعد النفسي العواطف والأفكار والمشاعر وردود الفعل، بينما يشمل البعد الاجتماعي العلاقات والشبكات الأسرية والمجتمعية والقيم الاجتماعية والممارسات الثقافية.

يشير مصطلح «الدعم النفسي والاجتماعي» إلى الإجراءات التي تلبّي الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات. يمكن للدعم النفسي والاجتماعي المبكر والكافي أن يمنع الضيق والمعاناة من التحوّل إلى مشاكل صحية نفسية أكثر حدّة.

المبادئ التوجيهية لتقديم الدعم النفسي والإجتماعي

أقرّت اللّجنة المشتركة بين الوكالات (IASC, 2008) المبادئ الستة للدعم النفسي الإجتماعي، والتي يجب مراعاتها مهما كانت الظروف:

مراعاة حقوق الإنسان والمساواة

وتأمين الحماية من مخاطر انتهاك حقوق الإنسان، كما أنه من المهم جداً ترسيخ مبادئ المساواة وعدم التمييز، ويتمثّل ذلك في تقديم المساعدات على أساس الإحتياجات الفعلية لجميع الأعمار والفئات المجتمعية، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الجنسية، أو أي شكل من أشكال التمييز.

المشاركة

إحدى أهم المبادئ التي يغفل عنها كثيرٍ من العاملين في المجال الإنساني هي مشاركة المتأثرين بالصدمات والأزمات أنفسهم في الإستجابة الإنسانية. غالباً ما تأتي أهم عناصر الدعم النفسي الإجتماعي من المجتمعات المنكوبة نفسها، وليس عن طريق المؤسسات والمنظمات الخارجية، حيث يشارك المتضرّرون في عملية الدعم من خلال الأخذ بزمام الأمور واتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم. كما تتمثل مشاركة المواطنين في تقييم الإحتياجات الأولية وتصميم برامج المساعدة وتطبيقها ومتابعتها.

الإمتناع عن الأذية

قد تؤدي النية الحسنة للمساعدة الإنسانية في بعض الأحيان إلى ضرر غير متعمّد. إن العمل في مجال الدعم النفسي يمكن أن يتسبّب بالضرر لأنه يتعامل مع قضايا حساسة. لذلك يجب الحد من تلك المخاطر من خلال التنسيق مع الآخرين وبناء التدخلات على أساس معلومات كافية، وأهمها أن يتمتّع العاملون بالصفوف الأمامية بالكفاءة والخبرة اللازمتين.

البناء على الموارد والقدرات المتاحة

إن البناء على القدرات المحلية ودعم المساعدة الذاتية وتعزيز الموارد المتاحة يُعتبر مبدأً أساسياً حتى في المراحل الأولى لحالة الطوارئ. فالبرامج التي تأتي من الخارج، غالباً ما تكون غير ملائمة للبيئة المحلية.

نظام دعم متكامل

يجب تصميم البرامج والأنشطة بما يحقّق أكبر قدر من التكامل بينها ويتّصف بالثبات والإستمرارية، مثل خدمات الصحة النفسية العامة.

المساعدات المتعدّدة المستويات

تختلف درجة تأثّر الأفراد بالأزمات وتختلف الحاجات من شخص إلى آخر. لذا من الضروري تقديم أشكال متنوعة من المساعدات، على أن تشمل كافة الجماعات وتكون مبنية على هرم الإحتياجات.

تشمل أنشطة الدعم النفسي والاجتماعي ما يلي:



التثقيف النفسي ورفع مستوى الوعي بالقضايا النفسية والإجتماعية



المهارات الحياتية والمهارات المهنية



الأنشطة الترفيهية والإبداعية



الرياضة والأنشطة البدنية



إستعادة الروابط العائلية



مساحات صديقة للأطفال



الإسعافات الأولية النفسية



الإستشارة النفسية



مجموعات الدعم والمساعدة الذاتية

الفصل الخامس

الدعم النفسي والإجتماعي للأفراد خلال المِحَن

٥.١ تعزيز التكيّف الصحي للأطفال بعد الصدمة

يحتاج جميع الأطفال إلى الدعم النفسي والاجتماعي من أجل صحتهم النفسية والعاطفية، فضلاً عن نموهم الجسدي والفكري. كما قد يحتاج البعض منهم إلى دعم نفسي اجتماعي متخصّص، في حال لم يستطيعوا التكيّف بعد تعرّضهم لصدمة أو محنة شديدة خاصة في حال لم يتلقوا الدعم الضروري والمناسب من قبل مقدّمي الرعاية (راجع الفصل السابع حول الإحالات).

سوف نعرض، في هذه الفقرة، بعض الإرشادات لدعم الأطفال المتأثرين مباشرةً بالصدمات وبالضائقة النفسية، أو بطريقة غير مباشرة من خلال الإعلام ووسائل التواصل الإجتماعي، كذلك لدعم الأطفال الذين يعانون من فقدان أحد الأشخاص المقرّبين.

٥.١.١ | تقديم الدعم للأطفال من قبل العاملين في الصفوف الأمامية أو المعلّمين

يلعب الراشدون الذين هم على تواصل دائم مع الأطفال دوراً مهماً في دعمهم على التكيّف في أعقاب حدث صادم. فيما يلي، بعض الإرشادات للعاملين في المؤسسات والجمعيات التي تقدّم خدمات وأنشطة للأطفال بما فيهم المعلمين في المدارس.

تحديد الأطفال المتأثرين بالصدمة

يجب على العاملين في الصفوف الأمامية (من خلال مؤسسات خدماتية أو جمعيات) والمعلمين في المدارس التواصل مع بعضهم البعض ضمن المؤسسة الواحدة لتحديد حالات الأطفال الذين قد يكونوا متأثرين بالصدمة أو الحدث المروّع، مثل الذين تأثروا بشكل مباشر من خلال فقدان أحد أفراد الأسرة أو فقدان المنزل أو مشاهدة حدث مؤلم، أو الذين يعانون من مشاكل نفسية سابقة. (راجع الفصلين الثاني والثالث لمزيد من المعلومات حول المؤشرات التي تظهر عند الأطفال).

توفير بيئة آمنة ومطمئنة للأطفال

قد يرغب بعض الأطفال في التحدّث عن الحدث الصادم بينما قد لا يرغب أو يمتنع الآخرون عن ذلك. لا يجب فرض مناقشة الحدث، لكن في الوقت نفسه، من الضروري أن يعلم الأطفال أنه من الآمن التعبير عن مشاعرهم إذا رغبوا بذلك.

السماح بالمناقشات حول الحدث

يجب أن تكون المناقشات اختيارية بالنسبة للأطفال الذين يرغبون في التحدّث عما حدث، ويجب على العاملين في الصفوف الأمامية أو المعلمين طرح أسئلة مفتوحة والإصغاء دون مقاطعة الطفل كما من المهم جداً ترك مشاعرهم خارج المناقشة. قد يفضّل بعض الأطفال الرسم أو الكتابة أو الانخراط في أنشطة إبداعية أخرى، بدلاً من التحدّث للتعبير عن مشاعرهم. لذلك، من الضروري السماح بجميع أشكال التعبير ولكن لا يجب إجبارها.

استئناف روتين الأنشطة (أو اليوم الدراسي) عندما يكون ذلك ممكناً

يميل الأطفال إلى العمل بشكل أفضل عندما يعرفون ما يمكن توقعه فيما يتعلق بالأنشطة اليومية. تساعد العودة إلى الروتين الأطفال على الشعور بأن الكارثة أو الصدمة لم تتحكّم بكل جوانب حياتهم اليومية.

طمأنة الأطفال بأن مسؤولي المؤسسة أو المدرسة وغيرهم من البالغين يتأكّدون من سلامتهم

يستجيب الأطفال جيداً عندما يتأكدون من أن البالغين الموثوق بهم يفعلون ما في وسعهم لرعايتهم والحفاظ على سلامتهم. كما يمكن مشاركة الأطفال بإجراءات الأمن التي تتبعها المؤسسة بعد الحدث أو في حال تكرار حدث مشابه.

الإحالة

يجب إحالة الأطفال غير القادرين على الإندماج مع المجموعة أو متابعة الأنشطة المعتادة أو التركيز في المدرسة بسبب مشاعر الحزن الشديد أو الخوف أو الغضب إلى أخصائي نفسي. قد يعاني الأطفال الأصغر سناً من ضيق يتجلّى في أمراض جسدية، مثل الصداع وآلام المعدة والغثيان أو التعب الشديد. (راجع الفصل السابع حول الإحالات).

الرعاية الذاتية

قد يركز العاملون في الصفوف الأمامية والمعلمون والمهنيون بشكل كبير على رعاية الأطفال، بحيث تصبح رعايتهم الخاصة معرّضة للخطر. من المهم البحث عن طرق يمكن للمهنييّن من خلالها دعم بعضهم البعض. (راجع الفصل الثامن حول الرعاية الذاتية للعاملين في الصفوف الأمامية).

التنسيق الدائم مع مقدمي الرعاية

من المهم أن يكون الأهل ومقدّمي الرعاية على علم بأنشطة المؤسسة وتوصياتها حتى يكونوا مستعدّين للأسئلة والمناقشات التي قد تستمر في المنزل. شجّعهم على الحد من تعرّض أطفالهم للتقارير الإعلامية للحدث ومشاهدة التلفزيون معهم كلّما أمكن ذلك. (راجع الفقرة التالية (٥.١.٢ - د) لمزيد من المعلومات حول التعرّض لوسائل الإعلام).

٥.١.٢ | المبادئ التوجيهية الأساسية لمقدمي الرعاية لمساعدة الأطفال المتأثرين بالصدمات

أ - توجيهات عامة

التوجيهات الأساسية المشتركة لجميع الأعمار:

تعرّف على ردود الفعل الشائعة لدى الأطفال تجاه الأحداث الصادمة

طالع مراجع علمية موثوقة أو إسأل أخصائي حول ردود الفعل والمؤشرات الشائعة لدى الأطفال تجاه الأحداث الصادمة والفقدان (راجع الفصول الثلاثة الأولى لمعلومات حول المؤشرات الشائعة لدى الأطفال).

طمئن الطفل على سلامته

- حاول توفير مكان هادئ، خالٍ من التشتّت، حيث يمكن للطفل التحدّث معك (على سبيل المثال، قم بإطفاء الهاتف الخليوي).
- لا تجبر الطفل على التحدث عن التجربة المؤلمة وتجنّب المواقف التي من المحتمل أن تصيبه بالصدمة مرة أخرى. إبحث باستمرار عن أسباب حدوث تجارب إعادة الصدمة إن حصلت (راجع الفصل الثاني لمزيد من المعلومات حول تجربة إعادة الصدمة).
- حاول اختيار أوقات محددة من النهار (عند الإنتهاء من الغداء مثلاً) للتحدّث مع الطفل إذا رغب بذلك. تجنّب المناقشات الجدّية قبل النوم مباشرةً، لأنها قد تسبب اضطرابات في النوم. كن حاضراً للطفلِ.
- طمئن الطفل أن الحدث المروّع انتهى وأنه في أمان في المنزل والمدرسة، فقط إن كان الأمر صحيحاً.
- تحدّث معه حول ما تفعله لِيكون آمناً في المنزل وما تفعله المدرسة للحفاظ على سلامة الطلاب.
- قد يكون عليك طمأنته مراراً وتكراراً.
- إشرح للطفل ما حدث واعطه إجابات عن أسئلته بطريقة تناسب عمره وقدراته الفكرية.

شجّع التعبير عن المشاعر

- شجّع الطفل على تصنيف وتسمية المشاعر المختلفة التي قد يشعر بها؛ ساعده على تطبيع المشاعر من خلال التأكيد أنه من الطبيعي والمقبول أن يشعر بالانزعاج والحزن، وحتى الغضب.
- قد يعبّر الطفل عن مشاعره من خلال اللعب أو الرسم. شجّعه على وصف اللعبة أو الرسمة ليتمكن من وضع الكلمات المناسبة حول ما يشعر به.
- إصغِ إلى مشاعر الطفل وأفكاره وتقبَّلها. طمئنه أنه سيشعر بالتحسّن تدريجياً في المقابل، تجنّب اللجوء إلى الوعظ وإلقاء الخطابات.
- عبّر عن مشاعرك تجاه الطفل من خلال عبارات الحب، الدعم والفخر، كذلك من خلال الاتصال الجسدي، العناق، والاحتضان.
- إستخدم الموارد المتاحة، مثل الرسومات والكتب، لتوضيح ومناقشة المشاعر.
- ذكّر الطفل أنه من غير المقبول أذية الآخرين بسبب المشاعر السلبية التي تعتريه.
- لا يوجد جدول زمني صحيح للتكيّف. يتكيّف بعض الأطفال بسرعة بينما يحتاج الآخرون لوقت أطول. حاول ألا تدفع الطفل «لتجاوز الأمر».
- إعمل مع الطفل على تطوير حلول للمشكلات.

الحفاظ على القواعد المنزلية والروتين اليومي

- قدِّم الكثير من الطمأنينة حول من سيهتم بالطفل في حال غياب أحد الوالدين أو مقدّمي الرعاية (إنفصال، طلاق، مرض أو وفاة).
- حاول الحفاظ على أكبر قدر ممكن من الروتين المعتاد في المنزل والمدرسة لدعم عملية التكيّف، وتأكّد من استمرار الطفل في الذهاب إلى المدرسة والبقاء فيها.
- إحرص على أن ينال الطفل قسطاً كافياً من الراحة والنوم.
- قدّم رعاية ثابتة، آمنة ومستقرة، فيشعر الطفل أن الصدمة لم تؤثّر على كل جوانب حياته.
- حاول الإبقاء على الأدوار في العائلة وناقش التغييرات إن وجدت (مثل التعديل في المسؤوليات الناتج عن فقدان أو مرض أحد أفراد الأسرة). لا تطلب من الطفل أن يلعب دور الراشد ويقوم بمسؤولياته أو أن يلبّي الحاجات النفسية والعاطفية لمقدّمي الرعاية الذين يُعانون من الضيق.

الحفاظ على الصداقات الداعمة والشبكات الاجتماعية

- تواصل بشكل متكرّر مع الراشدين، ضمن شبكة علاقات الطفل الواسعة، لمراقبة حالة الطفل ودعمه للتكيّف مع التغييرات في حياته (المعلمين، أولياء أمور الأصدقاء، المدرّبين...). قد يتصرّف الطفل بشكل مختلف مع أشخاص مختلفين.
- شجّع الطفل على اللجوء إلى أشخاص أو متخصصين خارج العائلة؛ يشعر بعض الأطفال بعدم الارتياح للتعبير عن مشاعر قوية لوالديهم خوفاً من إزعاجهم أو إيذائهم.
- حضّر الأصدقاء لحزن الطفل، وشجّعهم على الحفاظ على التفاعلات العادية وممارسة الأنشطة معه.
- يحتاج الأشخاص الذين هم على اتصال وثيق بالطفل إلى إعلامهم بالصدمة حتى يفهموا السلوك غير العادي ويتفاعلوا بطريقة هادفة.
- ضع حداً لمحادثات الراشدين بوجود الأطفال حول المواضيع الحسّاسة أو المرتبطة بالصدمة أو الضيق.

التدريب على مهارات التكيّف

- ساعد الطفل على التعامل بإيجابية مع الأسئلة الموجّهة من قبل أصدقائه والآخرين له.
- ناقش مع الطفل خياراته حول الأمور التي يرغب بالحفاظ على خصوصيتها.
- شجّع الطفل على المشاركة في الأنشطة الترفيهية والاجتماعية المألوفة.
- ساعد الطفل على تكوين ذكريات إيجابية وسعيدة حول الشخص الذي فقده.

التنبّه لتجربة الطفل وعلامات الضيق

- انتبه لعلامات لوم الطفل لنفسه وصحّح الأفكار المغلوطة. قد يلوم الأطفال أنفسهم على الأحداث، حتى تلك الخارجة عن سيطرتهم تماماً. شدّد على أن الطفل ليس مخطئاً، وأن الحدث الصادم (مثل المرض أو الموت) ليس عقاباً من الله.
- أعط إجابات صادقة على أسئلته.
- توقّع تقلبات في المزاج والسلوك.
- ساعد الطفل على استعادة مشاعر الثقة بالنفس وضبط النفس.
- تقبّل حاجته المؤقتة للعودة إلى سلوكيات سابقة (النوم في السرير مع الوالدين، مصّ الإبهام...).
- استمر في وضع حدود للسلوكيات غير السويّة (على سبيل المثال، البقاء مستيقظاً بعد وقت النوم، تمضية وقت طويل أمام الشاشة، التصرّف العدائي تجاه الأخوة، إلخ).

ب - دليل للتحدّث إلى الأطفال المحزونين والعناية بهم حسب العمر

غالباً ما يتم التعامل مع الموت والمرض على أنهما موضوعان «محظوران». يشعر العديد من مقدمي الرعاية بالحرج والصعوبة في الإجابة عن أسئلة أطفالهم حول الموت. كما يشعرون بالقلق من أن يُصاب الأطفال «بأضرار نفسية لا رجوع عنها» إن عبّروا بطريقة غير مناسبة.

فيما يلي بعض الإرشادات لمناقشة موضوع الموت والفقدان مع الأطفال بحسب الفئات العمرية المختلفة.

٢-٥ من ٢ إلى ٥ سنوات

- طمئن الطفل بأنه بأمان وأنه سيتم الاعتناء به، وأن الراشدين سيكونون دائماً بجانبه لمساعدته.
- إستخدم تشبيهات لمواقف مماثلة أو تجارب يفهمها الطفل، مثل موت حيوان أليف أو تغير الزهور في الحديقة.
- أعط إجابات صادقة وواضحة، وقدّم أمثلة بسيطة للأمراض وأسباب الوفاة. إذا كان ذلك ممكناً، أعطِ الطفل تشبيهاً أو صوراً مناسبة لعمره لتبسيط مفهوم المرض والموت. مثلاً: «عندما يصاب شخص ما بنوبة قلبية، فهذا يعني أن الدم عالق في القلب تماماً كما يحدث عندما تكون السيارات عالقة في ازدحام مروري» أو «عندما يموت الناس، لا يمكننا رؤيتهم بعد الآن، ولكن يمكننا أن ننظر إلى صورهم ونتذكرهم.»
- استخدم الكتب المصوّرة والقصص لشرح المفاهيم.
- شجّع التعبير عن المشاعر بالكلام، اللعب، الرسم، إلخ.
- توقّع أسئلة متكررة وتحلى بالصبر.
- شدّد على أن الطفل ليس المخطئ.
- قم بتهدئة الأطفال الصغار بطرق مألوفة مثل العناق والغناء.

٦-٩ من ٦ إلى ٩ سنوات

إضافةً على ما سبق ذكره في الفئة العمرية السابقة:

- اسمح للطفل بطرح الأسئلة بشكل متكرّر.
- قدِّم له معلومات وإجابات واضحة وصادقة حول المرض أو الموت أو الفقدان. استخدم تفسيرات بسيطة حول أسباب الوفاة، واعترف بأن لا أحد يعرف الإجابة على بعض الأسئلة.
- استخدم مفردات حقيقية للموت، وتجنّب التعبيرات الملطّفة أو المرتبطة بالدين، لأنها قد تولّد نقمة من الله عند الطفل (على سبيل المثال، ذهب إلى الجنة / مكان أفضل...)
- إطرح عليه الأسئلة حول ما يعرفه وما يجول بباله من تساؤلات قبل وضع افتراضات حول احتياجاته.
- تطرّق معه إلى التغييرات التي ستؤثر على حياته مثل الروتين اليومي أو الأداء المنزلي، وحول التعديلات الرئيسية مثل الحاجة إلى الالتحاق بمدرسة جديدة.
- شجّع الطفل على التعبير عن المشاعر السلبية والمُربكة.
- أكّد على أن الصعوبات التي يواجهها الطفل فيما يتعلق بالمدرسة أو الأقران أو الأسرة هي طبيعية ومتوقعة.

٩-١٢ من ٩ إلى ١٢ سنة

إضافةً إلى ما سبق ذكره في الفئة العمرية السابقة:

- ناقش بشكل مباشر مع الطفل موضوع الموت وشجّعه على طرحِ الأسئلة.
- إبحث عن فرص لمناقشة المشاعر عندما يكون الطفل مستعداً، أو عند ظهور مواقف تتطلب ذلك.
- أفسح المجال للطفل باختيار وتيرته الخاصة لمناقشة مشاعره.
- قم بتثقيفه حول ردود الفعل الشائعة (مثل الغضب والحزن وما إلى ذلك) والمشاكل التي قد يواجهها إذا تجنب المشاعر الصعبة (على سبيل المثال، قد يشعر بالسوء في وقت لاحق).
- إسأل الطفل عن رأيه وناقش معه التغييرات التي ستحدث في الأسرة. تجنّب التغييرات غير الضرورية.
- شجّع النقاش حول إدارة المسؤوليات الجديدة.
- شجّع الأطفال على تخليد ذكرى الشخص الميت بطرق ذات مغزى شخصي لهم.
- شارك مع الطفل طرق استجابتك وتأقلمك مع الفقدان.

١٣-١٨ من ١٣ إلى ١٨ سنة

- إضافة إلى ما سبق ذكره في الفئة العمرية السابقة:
- تفهّم أن العديد من المراهقين قد يخافون من التعبير عن المشاعر القوية، لأنها قد تولد شعوراً بالحرج أو بالضعف.
- يشعر العديد من المراهقين بالضغط بسبب تحمّل مسؤوليات الراشدين أو لعب دورهم. انتبه إلى مشاعر القلق أو الإرهاق.
- كُن حذراً إذا أراد المراهق إجراء تغييرات كبيرة في حياته بعد الفقدان مباشرة. شجّعه على التفكير بعناية في الخيارات المطروحة.
- ناقش بصراحة طرق تأثير الفقدان على سلوكه.
- ثقّف المراهق بشأن السلوكيات الإندفاعية مثل مخاطر تعاطي المخدرات والسلوكيات غير القانونية.
- شجّع المراهق على تطوير استقلاليته والاعتماد على ذاته.
- كُن مرناً، ضمن الحدود المقبولة، بموضوع القواعد والتوقعات الأكاديمية والسلوكية.

ج - نصائح حول التعرّض لوسائل الإعلام

يتساءل مقدمو الرعاية عما إذا كان يجب حماية أطفالهم من معرفة الأحداث المروّعة التي تحصل أو التحدّث بالموضوع معهم. كما يتساءلون أيضاً حول مقدار المعلومات التي يجب مشاركتها وكيفية مساعدة الأطفال إذا كانوا مرتبكين أو مضطربين أو يطرحون أسئلة صعبة.

إن الحديث عن أعمال العنف أو الأحداث الخطِرة لن يزيد من خوف الطفل بل العكس صحيح، إذ إن تجنّب مناقشة المشاعر المخيفة قد يكون أكثر ضرراً من الحديث عنها. لذلك، من المهم جداً الدخول في نقاش مفتوح مع الأطفال حول مشاعرهم ومخاوفهم المتعلقة بالحرب والإرهاب أو ما يرونه من أحداث صادمة وشرح ما يحصل حولهم بطريقة تراعي قدراتهم الفكرية والنفسية.

فيما يلي بعض الإرشادات حول كيفية مناقشة أحداث الإرهاب والحرب والكوارث الطبيعية التي تُعرض عبر الإعلام ووسائل التواصل الإجتماعي مع الأطفال.

الإصغاء

الإستماع إلى مشاعر الأطفال وأفكارهم حول الأحداث التي يتم تصويرها في وسائل الإعلام ومحاولة تحديد كيف يفهم الأطفال للأحداث وتصوراتهم لما حدث وما سيحدث في المستقبل.

التركيز على مشاعر الأطفال وأفكارهم

يجب على مقدمي الرعاية والاختصاصيين الامتناع عن الوعظ وإلقاء المحاضرات حول القضايا المتداولة، بل إعطاء الأطفال فرصة للتحدث بصراحة عن تصوراتهم وأفكارهم ومشاعرهم حول الارهاب والحرب، للتمكّن من استكشاف نظرة الطفل لما يحدث وما يجده مهم، مربك أو مزعج.

الاستماع والتعامل مع مشاعر الأطفال

على الاختصاصيين ومقدمي الرعاية تجنّب أية افتراضات حول أفكار الأطفال أو مخاوفهم وهمومهم. فغالباً ما يتفاجأ الراشدون بمخاوف الطفل أو قلقه، لذلك من الضروري التعامل مع مخاوف الطفل الخاصة.

طمأنة الأطفال

إن تجاهل مشاعر الأطفال يُشعرهم بالحرج أو الانتقاد أو أنّهم لا يُؤخَذون على محمل الجد. لذلك، من المهم التحدّث في المشكلات وإيجاد طرق إيجابية لمساعدتهم على التعبير والتغلّب على مخاوفهم وقلقهم. طمئن الأطفال باستخدام الحقائق حول كيفية حماية الناس (على سبيل المثال اللجوء إلى الشرطة) وتدابير السلامة الفردية التي يمكن اتخاذها (على سبيل المثال وضع خطة إستجابة عندما يحدث إطلاق نار). تجنّب المخاوف الإفتراضية من خلال تقديم معلومات موثوقة وصادقة. كما يمكن الحفاظ على الروتين لطمأنة الأطفال ومساعدتهم على استعادة الشعور بالأمان.

المشاركة النشطة

من الأفضل أن يقوم الراشدون من مقدمي رعاية واختصاصيون بمشاهدة التغطية الإعلامية مع أطفالهم ليتمكنوا من مناقشة ما يراه الطفل أو يسمعه في الأخبار.

توضيح المفاهيم الخاطئة

قد لا يفهم الأطفال تماماً المعلومات التي تقدمها وسائل الإعلام. في كثير من الأحيان، يتم تقديم الأخبار بشكل موجز وسريع. من المهم أن يوضح مقدمو الرعاية المعلومات التي يتم تقديمها عبر وسائل الإعلام وعرضها عبر حقائق واضحة يمكن للطفل فهمها، وهذا مهم بشكلٍ خاص للأطفال الأصغر سناً.

الإيجابية

من المفيد الإشارة إلى الإيجابيات التي تحدث في مواجهة الأحداث الصادمة. على سبيل المثال، يمكن أن تسليط الضوء على جهود عمّال الإنقاذ والمتطوعين وغيرهم وكيف يشكّلون قوة ايجابية في المجتمع ويساهمون بخلق بيئة آمنة للأطفال والكبار.

الدعوة إلى طرح الأسئلة

من المهم أن يتم تشجيع الأطفال على طرح الأسئلة حول المعلومات التي يحصلون عليها من خلال وسائل الإعلام. قد يسيء الأطفال فهم ما يسمعونه في وسائل الإعلام وقد يكوّنون افتراضات خاطئة مثيرة للقلق. من خلال طرح الأسئلة والتحدث مع الأطفال، يمكن لمقدمي الرعاية تصحيح الافتراضات المغلوطة والحد من القلق والخوف لدى الأطفال. إذا لم يتعامل مقدمو الرعاية مع هذه التساؤلات بجدية قد يبحث الأطفال عن المعلومات من مصادر أخرى، بما في ذلك بعضهم البعض ويخسر مقدمو الرعاية موقعهم كمصدر أساسي يزود الأطفال بمعلومات دقيقة بطريقة مناسبة.

الحد من التعرّض للتغطية الإعلامية

على الرغم من أنه يجب تزويد الأطفال بالحقائق الأساسية والإجابة على أسئلتهم ، فمن المهم أن يراقب مقدمو الرعاية تعرّض الأطفال لوسائل الإعلام والحد من التعرض الى التغطية الإعلامية أثناء الحدث وبعده. عندما يعتقد مقدمو الرعاية أن الأطفال قد تعرضوا لتغطية إعلامية أكثر من ما يجب، فإنهم بحاجة إلى إعادة توجيه الأطفال وأغلاق التلفاز أو الإنترنت أو الراديو والتركيز على أنشطة أخرى يستمتع بها الأطفال.

الإنتباه إلى الزمان والمكان

على الرغم من أهمية الإجابة على أسئلة الأطفال، إلا أنه يجب إجراء المناقشة مع الأطفال دون إلهاءات خارجية، وإعطاء الطفل الوقت والاهتمام لمناقشة تصوراته وفهمه ومخاوفه واهتماماته. على سبيل المثال، إذا بدأ النقاش في السوبرماركت، يجب تهنئة الطفل على طرح الموضوع، وإخباره أنهم سيناقشونه عند العودة الى المنزل.

أخذ المبادرة والبحث عن فرصة لبدء الحوار

غالباً ما يكون من الضروري أن يأخذ الراشدون المبادرة ويبدأوا الحوار، لذا عليهم البحث عن فرص للنقاش (أثناء مشاهدة الأخبار، تصفح وسائل التواصل الاجتماعي...) تعتبر الطريقة الأفضل لبدء الحوار هي سؤال الطفل عما سمعه أو شاهده، ويمكن عندها المتابعة بالسؤال عما يفكر فيه الطفل أو يشعر به تجاه ما سمعه أو شاهده.

تقديم الحقائق والمعلومات

بعد أن يتم نقاش مخاوف الطفل ومشاعره، على مقدمي الرعاية تزويد الأطفال بالحقائق والمعلومات الأساسية، المتناسبة مع عمر الطفل ومستوى نضوجه، حول الإرهاب وأعمال الحرب والكوارث الطبيعية. في هذه المناقشات، يمكن إخبار الأطفال بما هو واقعي وما هو غير واقعي، ومحاولة الإجابة قدر المستطاع على مخاوف الأطفال واهتماماتهم، دون تزويدهم بإحساس زائف بالأمان.

تقديم نموذج من المناقشة المفتوحة

إن مشاركة مقدمي الرعاية أفكارهم ومشاعرهم مع الأطفال والمراهقين قد يساعد هؤلاء على الانفتاح والمشاركة بدورهم. إن هذه النقاشات تساعد الأطفال على الشعور بأن أفكارهم طبيعية، وبأنهم ليسوا وحيدين في مخاوفهم وقلقهم. مع ذلك على مقدمي الرعاية الحرص على تجنب التعميم وتحميل الأطفال ثقل مخاوف الكبار واهتماماتهم.

في النهاية ، لا بد من أن يظهر الأطفال علامات القلق أو الضيق من جرّاء التغطية الإعلامية التي يشاهدونها، إن التحدّث إلى الأطفال والاستمرار في اتباع الروتين الطبيعي وإيقاعات الحياة اليومية هي طرق مهمة لمساعدتهم على الشعور بالأمان. إن شعر مقدمو الرعاية أن النصائح المطروحة لا تساعد الطفل، من المستحسن عندها التحدث إلى طبيب أو أخصائي صحي أو نفسي (راجع الفصل السابع حول الإحالات).

٥.١.٣ | ملاحظة حول الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة

يواجه الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة عموماً (مثل التأخّر في النمو أو الإعاقات) صعوبات في تنمية قدراتهم الجسدية أو العاطفية أو الفكرية بنسبة كافية للتعامل مع متطلبات بيئتهم. قد تشمل الإعاقات في النمو الاضطرابات الجسدية، مثل الشلل الدماغي وصعوبة الرؤية واضطرابات اللغة والكلام والتأخّر العقلي وإعاقات النمو الشاملة مثل التوحّد. ويُظهر الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مستويات مختلفة من الفهم وردود الفعل العاطفية للأحداث في بيئتهم.

تنطبق الإرشادات المذكورة أعلاه أيضاً على الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. ولكن، قد يحتاج هؤلاء الأطفال إلى مزيد من الوقت والدعم والتوجيه والرعاية لفهم الأحداث الصادمة واستيعابها.

فيما يلي بعض الإرشادات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند مساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة خلال الأزمات وفي الأشهر التي تتبعها:

فهم الأداء الإدراكي والعاطفي للأطفال

يؤثر نوع الإعاقة على كيفية معالجة الطفل ذو الاحتياجات الخاصة للمعلومات على المستويين الإدراكي والعاطفي، وبالتالي على ردود فعله، لكنه يتأثر بردود فعل الآخرين. على سبيل المثال، قد لا يلتقط الطفل الذي يعاني من ضعف في السمع الإشارات والمعلومات من حدث يتضمن أصواتاً، وقد يواجه الطفل الذي يعاني من ضعف البصر صعوبة في تفسير تعابير الوجه، وقد لا يتمكن الطفل المصاب بالتأخر العقلي من فهم أهمية الحدث بشكل كامل. لذلك، يبني جميعهم تحليلهم للحدث وفق تأثيره على الآخرين في محيطهم لا سيّما المقرّبين منهم، ويلتقطون منهم إشارات القلق أو الحزن أو الخوف أو اللامبالاة. من هنا، تكمن أهمية التنبّه لردات فعل الأفراد المتواجدين في محيطهم وشرحها بطريقة بسيطة للطفل.

الإنتباه إلى ردود فعل الراشدين

العديد من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بارعون في قراءة الرسائل غير اللفظية لمقدمي الرعاية أو المعلمين، وخاصة تعابير الوجه. يحتاج مقدمو الرعاية إلى مراقبة ردات فعلهم حتى يكونوا فعّالين قدر الإمكان.

إستخدام لغة مناسبة لمساعدة الأطفال على الفهم

عند تقديم المعلومات للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، من الضروري التنبّه للغة والألفاظ المستخدَمة. قد لا يتمكن الأطفال من فهم المفاهيم المجرّدة أو المعقدة، مثل «البقاء في حالة تأهب» و«حالة الطوارئ» و«جهود الإنقاذ». بدلاً من ذلك، عند التحدث إلى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، يمكن للبالغين التركيز على شرح الوضع بعبارات بسيطة وملموسة. من المهم أيضاً تزويدهم بما يكفي من الحقائق لمساعدتهم على فهم الموقف دون إثقال كاهلهم بكل تفاصيل الحدث الصادم أو المخيف ومشاركتهم المعلومات بطريقة تتناسب مع نقاط القوة لديهم. على سبيل المثال، استخدام مواد وصور مرئية مع الطفل الذي يعاني من صعوبات لغوية أو سمعية.

التأكد من أن الأطفال يفهمون الحقائق بشكل صحيح وتصحيح المعلومات غير الدقيقة

عند مشاركة المعلومات حول حدث مخيف أو صادم، قد يواجه الأطفال صعوبة في استيعاب كل التفاصيل أو فهم تأثير الحدث على حياتهم، وهذا ينطبق بشكل خاص على الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. قد يقوم بعض الأطفال بربط المعلومات بشكل غير دقيق، ويهملون بعض الجوانب الحيوية للمعلومات ويتوصلون إلى تفسيرات خيالية. قد يخطئ الأطفال أيضاً في فهم الأسباب وراء الحدث، وقد يعتبرون الحدث تهديداً أكبر لأنفسهم ولأسرهم مما هو عليه. عند تزويد الأطفال بالمعلومات، اطلب منهم أن يكتبوا أو يخبروا أو يرسموا ما فهموه عن الحدث، وقم بتصحيح أي أخطاء في الفهم من خلال المناقشة معهم.

ملاحظة التغيرات في العوارض

قد يواجه العديد من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة صعوبة أكبر من أقرانهم في التعبير عن مخاوفهم بشأن سلامتهم وسلامة أسرهم. وقد تتمثل علامات الضيق التحذيرية في تعابير الوجه والتشنجات العصبية والتغيرات في أنماط الكلام والتعرّق والشعور بالمرض ونوبات الغضب. كما قد تظهر المؤشرات أيضاً على مستوى السلوك، مثل الانزواء أو رفض المشاركة في الأنشطة. يجب أن يستعد مقدمو الرعاية لمساعدة الأطفال على فهم الأحداث وتوفير بيئة آمنة لهم.

الحفاظ على الروتين

في أوقات الأزمات، تساعد الإجراءات الروتينية في الحد من القلق وتزويد الأطفال بالشعور بأن الأمور تعود تدريجياً إلى طبيعتها.

تحضير الأطفال لحالات الطوارئ
تأكّد من أن الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة على دراية بالإجراءات الواجب اتباعها في حالات الطوارئ. يجب أن يعرف الأطفال الأشخاص المحددين المسؤولين عنهم ومن يجب الاتصال به في حالة الطوارئ. يمكن أن تطمئن «تمارين تطبيق خطط السلامة» الأطفال إلى أن الأمور تسير بسلاسة.

الإنخراط في نقاش مفتوح
لا تتجنب المناقشات عندما يطرح الأطفال أسئلة أو يظهروا استعداد للتحدّث عما حدث. إن تجنّب المواضيع مهما كانت صعبة على الراشدين (مثل المواضيع المرتبطة بالموت)، ينقل رسالة مفادها أن الموضوع يُعتبر من المحرّمات، كما يمكن أن يؤدي الصمت أو التجنّب إلى مزيد من القلق والارتباك.

التأكيد على صحة مشاعر الطفل
أكّد للأطفال بأنه من الطبيعي أن يشعروا بالخوف والقلق مثل الراشدين. هذا مهم بشكل خاص للأطفال الذين يعانون من صعوبات عاطفية أو الأطفال الذين يجدون صعوبة في تفسير مشاعر الآخرين. بالإضافة إلى التأكيد على مخاوفهم، طمئنهم أن البالغين هم قادرين ومسؤولين على اتخاذ القرارات المناسبة لرعايتهم وحمايتهم.

الحد من التعرّض لوسائل الإعلام
قد يسيء الأطفال فهم المعلومات المقدمة على وسائل الإعلام والتواصل الإجتماعي، ويعتقدون بأنهم عرضة لخطر أكبر مما هو عليه في الواقع. من المهم أن يتم الحد من التعرّض لوسائل الإعلام والتأكّد، كما أشرنا سابقاً، من أنهم يفهمون المعلومات بشكل صحيح.

الإحالة
قد يحتاج الأطفال الذين يعانون من مشاكل عاطفية أو سلوكية إلى مساعدة إضافية قصيرة أو طويلة المدى لإدارة ردود أفعالهم. من المهم أن تكون مستعداً لردود الفعل المتزايدة، مثل الغضب والانزواء والعدوان. والسعي للحصول على مساعدة مهنية إضافية لتعزيز استراتيجيات التكيّف لدى الأطفال.

٥.٢ تقديم الدعم للراشدين ومقدّمي الرعاية

٥.٢.١ | طرق إيجابية للتكيّف أمام الصعوبات الإقتصادية

- تحدّث عن مخاوفك مع شريكك، أو صديق تثق به، أو فرد من العائلة، أو زميل، أو أخصائي نفسي أو إجتماعي، أو أي شخص تعتبره مرجعاً في مجتمعك الديني أو الروحاني. اختر شخصاً يدعمك، بدلاً من الحكم عليك.
- تحدّث إلى أطفالك عما يحدث. كُن صريحاً، لكن تجنّب إثارة قلقهم. طمأنهم واقترح أشياء يمكنهم القيام بها لمساعدة الأسرة (عدم التذمّر من الطعام، شراء الحاجيات الضرورية، إلخ).
- استخدم تعابير يفهمونها. بالنسبة للأطفال الأصغر سناً، قد تضطر إلى تكرار المحادثة عدة مرات.
- دعهم يعرفون أنكم «فريق واحد»، ويمكنكم التعامل مع الشدّة كعائلة.
- شجّع أطفالك على التحدّث عن مخاوفهم معك أو مع شخص بالغ موثوق به.
- قُم بإعداد قائمة بالتحديات الفردية و/أو العائلية التي مررتم بها في السابِق، تتضمّن الخيارات والموارد ونقاط القوة الشخصية لك وللأطفال الكبار. اجعل من هذه القائمة حافزاً لتخطّي الصعوبات.
- فكّر في الطرق التي تعرفها لتهدئة نفسك (الاستماع إلى الموسيقى المفضلة، المشي لمسافة قصيرة، تحضير الحلويات، الصلاة، إلخ) وقُم بها بشكل متكرّر.

- حاول أن تكون مبدعاً في التخطيط لوقت مع كافة أفراد الأسرة. ابحث عن الأنشطة المجانية أو غير المكلفة: ألعاب الورق، سوق عكاظ، ممارسة الرياضة، ألعاب الفيديو، الذهاب في نزهة، مشاهدة الأفلام أو البرامج التلفزيونية المضحكة.
- حافظ على روتين عائلي منتظم قدر الإمكان. تأكّد من حصولك أنت والأطفال على قسط كافٍ من النوم، وتناول الطعام بانتظام، وشرب الكثير من الماء، وممارسة التمارين الرياضية بشكل منتظم.
- تجنّب مشاهدة الكثير من أخبار التلفزيون أو وسائل التواصل الإجتماعي حول الأزمة الحالية والاقتصاد، خاصة أمام الأطفال الصغار. قد تزعجهم مثل هذه البرامج الإخبارية وتجعلك أكثر قلقاً بشأن المستقبل.
- لا تعزل نفسك. تواصل مع الأصدقاء والعائلة الممتدة. وشجّع الأطفال على البقاء على التواصل مع أصدقائهم.

٥.٢.٢ | توجيهات عامة لإدارة مشاعر الحِداد والتعامل بفعالية مع الصدمة النفسية

غالباً ما يهتم الراشدون ومقدّمي الرعاية بكيفية مساعدة الأطفال عند حدوث صدمة أو أي نوع من الاحداث المروّعة، بينما يحاولون في الوقت نفسه التعامل مع مشاعرهم فيما يتعلق بما حدث. يتأثر الأطفال والراشدون على حد سواء بالخوف والارتباك والحزن. لذلك من المهم، أكثر من أي وقت مضى، أن تعتني بنفسك لتتمكن من الاعتناء بالأطفال وأفراد الأسرة.

إن الضغط الناجم عن خسارة كبيرة أو صدمة يؤدي إلى إستنفاد الطاقة والاحتياطات العاطفية بسرعة. فيما يلي بعض الإرشادات للراشدين ومقدّمي الرعاية لمساعدة أنفسهم على التكيّف بعد حدث صادم والتعامل بفعالية مع الألم الناتج عن فقدان أحد الأحباء.

واجه مشاعر الحزن والألم

يمكنك محاولة قمع حزنك، لكن لا يمكنك تجنّبه إلى الأبد. محاولة تجنّب مشاعر الألم والخسارة تؤدي إلى إطالة عملية الحزن، التي يمكن أن تؤدي أيضاً إلى مضاعفات نفسية مثل الإكتئاب والقلق ومشاكل صحية أخرى. إمنح نفسك الوقت للتكيّف، كُن صبوراً مع حالتك العاطفية، فمن الطبيعي بعد التعرّض لصدمة أن تعاني من تقلبات في المزاج.

إطلب الدعم

إن الحصول على الدعم المباشر من المقرّبين أمرٌ حيوي للتكيّف مع الخسارة أو الحدث المروّع. رغم أن الحزن والخوف قد يسبّبان رغبة في الانسحاب والأبتعاد عن الآخرين، اقضِ وقتاً في التحدّث مع أشخاص تثق بهم قادرين على فهم ما تمرّ به.
هذا لا يعني أنه في كل مرة تتفاعل فيها مع الأصدقاء والعائلة يجب أن تتحدّث عن الصدمة والخسارة. يمكن أن تأتي الراحة أيضاً من التواجد حول أشخاص آخرين يهتمون بك بدلاً من تجنّبهم، حتى لو كنت تفتخر بكونك قوياً ومكتفياً ذاتياً.

عدم إملاء المشاعر

لا تدَع أي شخص يخبرك كيف تشعر أو أنه «حان الوقت للمضي قدماً وتخطي الخسارة»، ولا تفرض على نفسك كيف يجب أن تشعر أيضاً. لكن، اسمح لنفسك بالشعور بالحزن والخوف والقلق دون حَرَج أو حكم. لا بأس أن تغضب أو تبكي. من الجيد أيضاً أن تضحك وتجد لحظات من الفرح وتترك الحزن والخوف عندما تكون مستعداً.

عبّر عن مشاعرك بطريقة ملموسة أو إبداعية

إذا لم تكن قادراً على التحدّث مع الآخرين، حاول تدوين أفكارك ومشاعرك في مفكرة، أو تطوّع لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من المحنة أو من أجل قضية تتعلق بسبب الخسارة.

حاول الحفاظ على هواياتك واهتماماتك

يساعد الحفاظ على الروتين والعودة إلى الأنشطة التي تجلب لك السعادة وتقربك من ا لآخرين على التكيّف.

اعتني بصحتك الجسدية

العقل والجسد مترابطان. عندما تكون بصحة جسدية جيدة، تصبح أكثر استعداداً على التأقلم عاطفياً. تخلّص من التوتر والإرهاق بالحصول على قسط كافٍ من النوم وتناول الطعام الصحي وممارسة الرياضة. انتبه لخطر الاعتماد على الأدوية أو الكحول لتخدير المشاعر أو لرفع المزاج بشكل مصطنع.

تجنّب التغييرات الرئيسية

حاول الامتناع عن إجراء أي تغييرات كبيرة أو اتخاذ قرارات حياتية مهمّة ومصيرية في أوقات التوتر والاضطراب، مثل الانتقال أو الزواج مرة أخرى أو تغيير العمل أو إنجاب طفل آخر خلال فترة الحِداد. يجب أن تمنح نفسك الوقت للتكيّف مع الخسارة قبل المباشرة بخطوة جديدة.

حدّد «محفزات» المشاعر المربكة

يمكن أن تعيد المناسبات والأعياد الهامة أو بعض الأماكن إيقاظ الذكريات والمشاعر المؤلمة. كُن مستعداً لها، واعلم أنه أمر طبيعي تماماً. يمكنك التخطيط مسبقاً من خلال التأكّد من أنك لست وحدك، على سبيل المثال.

إستمد الراحة من الإيمان

يمكن للأنشطة الروحية ذات المغزى بالنسبة لك - مثل الصلاة أو التأمّل أو الذهاب إلى دور العبادة - أن تقدّم العزاء. إذا كنت تشكّك في إيمانك في أعقاب الخسارة، تحدّث إلى أشخاص تثق بهم وتعتبرهم مرجعاً في مجتمعك الديني أو الروحاني.

إطلب المساعدة الخارجية عند الضرورة

إذا كنت تعاني من صعوبة في العمل أو كنت غير قادر على أداء المهام اليومية، استشر طبيبك أو أخصائي في الصحة النفسية. إن طلب المساعدة علامة على القوة وليس الضعف.
تذكّر أنك لن تتمكّن من مساعدة عائلتك إذا كنت تواجه صعوبة في مساعدة نفسك.

٥.٣ تعزيز التكيّف الصحي للأطفال بعد الصدمة

للعاملين في الصفوف الأمامية دورٌ رئيسي في دعم الافراد (الأطفال والراشدين) المتأثرين بصدمة ناتجة عن حدث مروّع أو كارثة أو فقدان.

يرتكز جزء كبيرٌ من هذا الدور على الأسلوب الذي يعتمدونه أثناء تواصلهم مع الأشخاص، ذلك لأنّ التقنيّات التي يَستخدموها ممكن أن توثّر إيجاباً أو سلباً في الوضع الراهن للفرد. للتمكّن من توفير الرعاية والسلامة خلال الأزمات، من المهم استخدام استراتيجيات تواصل فعّالة من شأنها أن تساعد على اكتساب الثقة وتقليل نسبة القلق لدى الأفراد واضعين فوق كلّ اعتبار مصلحة الفرد الفضلى وعدم تعريضه للأذى.

إنطلاقاً من هنا، يتوجّب على العامل في الصفوف الأمامية عند التواصل مع الأفراد عدم الابتعاد عن الأهداف الأساسية من الحوار وهي:

- تشجيعهم على التعبير عن مشاعرهم دون الضغط عليهم
- محاولة تحديد الاحتياجات الأساسية ونوع المساعدة المناسبة

فيما يلي، إرشادات حول الخطوات التي يجب اتّباعها والتقنيّات التي نوصي باستخدامها أثناء التواصل مع الأفراد المتأثرين بالصدمة، لا سيّما الأطفال منهم، من أجل ضمان الحفاظ على سلامتهم الجسدية والنفسيّة وعدم تعرّضهم لأي شكل من أشكال الإساءة الثانويّة.

أهمية التعبير عن المشاعر

تحفّز المشاعر، سواء كانت إيجابية أو غير سارّة، الفرد و تدفعه للقيام بخطوات معيّنة أو تساعده على توجيه القرارات التي يتّخذها في حياته، كما تجعله يتعاطف مع الأفراد في محيطه. للمشاعر غير السارّة بشكل خاص أهمية كبيرة؛ فالغضب يساعد الفرد على الدفاع عن نفسه، أما الخوف، فيحفّزه للحفاظ على حياته.

تشكّل المشاعر غير السارّة مشكلة عند إستمرارها لفترة طويلة: مثلاً، عندما تستمر مشاعر الحزن القوية لسنوات عديدة بعد فقدان أحد الأشخاص المقربين، أو عندما تعيق قدرة الفرد على إكمال حياته، مثل الشعور بالقلق الشديد لدرجة الخوف من مغادرة المنزل أو مقابلة أشخاص آخرين.

تؤثر المشاعر القوية على قدرة الفرد على استخدام المنطق. في الظروف العاديّة، يتمتع الفرد بتوازن بين المشاعر والمنطق، كما نرى في الصورة الأولى. عند مواجهة صعوبات معينة، تصبح المشاعر قوية جداً فيختلّ هذا التوازن، كما نرى في الصورة الثانية.



بهدف إعادة التوازن، على كل فرد يمرّ بمحنة أو مرحلة صعبة أن يجد سبلاً سليمة لتفريغ مشاعره غير السارّة.

يتضمن مفهوم التعامل مع المشاعر عدّة مراحل:

١. **التعرّف والإقرار بالشعور:** الإعتراف أن ما أشعر به مثلاً هو غضب كبير
٢. **تفريغ الشعور:** تماماً كما تعبّر المشاعر عن نفسها من خلال ردّات فعل فيزيولوجية (دقّات قلب سريعة، إحساس بالحرّ، تشنج في اليدين والفكّ...)، كذلك يجب أن يكون التفريغ جسدياً ومحاكياً للشعور (ركل الطابة، القفز على الحبل، الصراخ، البكاء...)
٣. **العودة إلى الهدوء:** بعد أن يتم تفريغ المشاعر، يمكن إستخدام بعض التقنيات للعودة إلى الهدوء والتوازن مثل التأمل، التنفس، الترسيخ...
٤. **التحليل وأخذ القرارات:** تسمح هذه المرحلة للفرد بتحليل الحادثة، وفهم مسببات الشعور وإتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع الوضع

إن محاولة العودة الى الهدوء وإتخاذ القرارات دون المرور بالتفريغ يتسبّب بكبت المشاعر داخل الجسد. يؤدي هذا الكبت إلى العديد من النتائج السلبية، ولا بد من أن يظهر من خلال مواجهة الأمور الحياتية بطرق غير مناسبة أو بأمراض وأوجاع جسدية.

إن إحدى الوسائل الأساسية التي تساهم في التفريغ هي التواصل الفعّال الذي سوف نعرضه في ما يلي.

إرشادات وخطوات التواصل الفعّال مع الأفراد المتأثرين بالضائقة النفسية والصدمات

التعريف عن النفس

إبدأ دائماً بالتعريف عن نفسك ودورك. حتى لو كان الشخص يعرف من أنت، فهذا لا يعني أنه يعرف دورك أو مسؤوليتك في موقف معين. مثلاً: «عند حدوث تجربة صعبة مثل هذه، فإن دوري هو التحدّث إلى الأطفال في المخيم لمعرفة ما إذا كان هناك أي شخص يرغب في مشاركة أفكاره».

التنبّه إلى لغة الجسد

- الوقوف / الجلوس بوضعيّة موازية للشخص
- الحفاظ على الاتّصال النظري
- التنبّه لتعابير الوجه التي تعكس أفكارك ومشاعرك تجاه الفرد
- عدم شبك اليدين إذ يولّد لدى الشخص الشعور بالتهديد
- عدم رفع اليد أو الإصبع بوجهه

تجنب الأساليب التي تعتبر من عوائق التواصل: أغلب الأساليب التي يستخدمها الأفراد للإصغاء والتواصل تندرج ضمن هذه الفئآت:

- أساليب تنطوي على إقتراحات حلول: إصدار الأوامر، إعطاء النصائح، التهديد والتحذير، إستخدام المنطق والإقناع، الوعظ...
- أساليب مخيبة للآمال: الانتقاد، اللوم، الإهانة، التحليل والتشخيص، الطمأنة، المجاملة، البحث والتدقيق...
- أساليب غير مباشرة: المزاح، تغيير موضوع الحديث، عدم إعطاء أهميّة...

إن هذه الأساليب جميعها تسبب بإيقاف التواصل لأنها لا تسمح للشخص الذي يشارك خبرته أن يشعر المصغي يعطي الأهمية اللازمة ويتعاطف معه. والأهم أن هذه الأساليب لا تساهم بالوصول الى الأهداف الأساسيّة من الحوار.

إحترام مساحة الفرد الشخصيّة

عدم الاقتراب منه أو لمسه، لا سيما الطفل، إلا عند الضرورة وبعد الحصول على موافقته (مساعدته على تجاوز الطريق، الصعود أو النزول من مكان مرتفع، إلخ)

إستخدام الأسئلة بتأنٍّ

- إبتعد عن الأسئلة أو التعابير التي تهدف إلى التحقيق والضغط على الفرد: «لماذا؟، متى؟، أين؟، صحّ أم غلط؟»
- تجنّب الأسئلة التي تبدأ بـ «لماذا» إذ انّها توحي بتوجيه اللوم، واستبدلها بـ«كيف».
- تجنّب اقتراح الإجابة ضمن السؤال، لأن ذلك يدفع بالشخص (خاصة الطفل) إلى الحديث عن تفاصيل مغلوطة بهدف التخلّص من الموضوع أو بهدف إرضائك، مثل: «أنت تشعر بأنك مُهمَل، أليس كذلك؟»، «ماذا تبقى من منزلك بعد الحريق؟ لا شيء!»
- تجنّب إعطاء الاحتمالات عند طرح السؤال، ممّا يحدّ الإجابة ويُشعر الفرد أن يجب عليه الإختيار بين الإحتمالات المطروحة فقط، مثل: «هل تفضّل الإتصال بأبيك أو جدّك؟».
- استخدم الأسئلة المفتوحة (open-ended questions) لفهم الموقف بشكل أفضل.

في بعض الأحيان، تحتاج لطرح أسئلة مباشرة (غير تدخلية) للحصول على معلومات وفهم أفضل لحالة الفرد.

إن الأسئلة المفتوحة هي الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عليها بـ «نعم» أو «لا»، وتأتي على شكل دعوة لتشجيع الفرد على سرد قصته بشروطه الخاصة ومن منظوره الخاص. على سبيل المثال، «كيف لم تأكل شيئاً اليوم؟».

بعض تقنيات التواصل الفعّال مع الأفراد المتأثرين بالضائقة النفسية والصدمات

الإستماع النشط (active listening)

إبدأ دائماً بالتعريف عن نفسك ودورك. حتى لو كان الشخص يعرف من أنت، فهذا لا يعني أنه يعرف دورك أو مسؤوليتك في موقف معين. مثلاً: «عند حدوث تجربة صعبة مثل هذه، فإن دوري هو التحدّث إلى الأطفال في المخيم لمعرفة ما إذا كان هناك أي شخص يرغب في مشاركة أفكاره».

يتمحور الإستماع النشط حول الخطوات التالية:

وصف الذي تراه / ما يُظهره الفرد دون استخدام الأحكام المسبقة
مثلاً: «أرى عينيك تدمعان»، «عندما بدأت بذكر شقيقتك، لاحظت علامات الحزن على وجهك...».

إظهار المشاعر التي يختبرها الشخص الآخر
مثلاً: «من الصعب جداً التكلّم عن...»، «أشعر أنّك حزين/خائب الظن...»، «ما تحاول شرحه هو الشعور بعدم الأمان...»، «يبدو أن هذه التجربة جعلتك تشعر بالغضب...».

دعوة للتعبير
- إبقَ هادئًا ودَع الشخص يتكلم دون مقاطعة.
- تكون الدعوة للتعبير من خلال لغة الجسد (الإبتسامة، الإيماء بالرأس لإظهار الموافقة والتشجيع) أو بعض العبارات اللفظية (آه، أها، ممم) أو الجمل التي تدعو الفرد للتكلّم. مثلاً، « أنا أصغي إليك...»، «أنا مهتم بسماع ما حدث لك لكي أرى ما يمكننا فعله...»، «أخبرني المزيد حول...»، «أخبرني ما الذي تشعر به تجاه هذا الأمر...».
- إبتعد عن المواقف التي يمكن أن تُشتِّت انتباه الشخص أو تساهم في مقاطعة حديثه، مثل التحدث على الهاتف المحمول، أو التحقق من وجود اتّصال، والتحدّث إلى المارّة، إلخ.

مساعدة الفرد لإيجاد حلول مناسبة له
- بين الحين والآخر، لخّص الأفكار التي تطرّق إليها الفرد. مثلاً «أود أن ألخّص ما فهمته ...» ، أو «دعني أراجع بإيجاز ما سمعتك تقوله ...»، «الرجاء تصحيح ما إذا أغفلت أي شيء...».
- بعد مناقشة الوضع مطوّلاً والتعبير عن المشاعر، إدعم الفرد لإيجاد حلٍ مناسب لوضعه. مثلاً، « ما الذي تستطيع أن تقوم به في هذه الحالة؟»، «ما هو أفضل ما يجب أن يحصل الآن؟»، «ما هو العائق من أن تقول أو تفعل...؟»، «ما هي الحلول المناسبة لك؟».
- يجب إدارة التوقعات حول دور العامل في الصفوف الأمامية في مساعدة الفرد. مثلاً: «كيف يمكنني المساعدة في هذا الوضع؟»، «ما الذي تتوقّعه مني؟».

التطبيع (normalization) والتعميم (generalization)

يعني التطبيع أن تُطمئن الطفل أو الراشد إلى أن ردة فعله شائعة وطبيعية فيما يتعلق بالحدث المؤلم، ولا تعني أن هناك شيئاً خاطئاً. يساعد التطبيع الفرد على ربط ردود أفعاله الموقف وفهم أن هناك سبباً لهذه المشاعر والأفعال.

- إقبل وادعم جميع المشاعر التي قد يعبّر عنها الفرد أو يظهرها.
- ساعده على فهم أن هذه المشاعر شائعة بعد التجارب الصادمة أو غير المتوقعة. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول: «أستطيع أن أرى أنك خائف. يشعر الكثير من الأطفال بالخوف. هذا شائع جداً بعد تجربة كهذه».

يتفاعل بعض الأشخاص جسدياً مع التجارب المؤلمة. إذا حدث هذا، يمكنك أن تشرح: «من الشائع أن يتفاعل الجسم عندما تختبر شيئاً مخيفاً. على سبيل المثال، قد يبدأ قلبك في النبض بشكل أسرع، وقد تشعر بجفاف الفم أو قد تشعر بالتخدير في ذراعيك وساقيك. قد يكون لديك آلام. قد تشعر أيضاً بالتعب أو الغضب». قد يشعر الفرد بقلق أقل إذا فهم أن ردود أفعال جسده طبيعية.

يرتبط التعميم بالتطبيع. ويهدف إلى مساعدة الفرد على إدراك أن العديد من الأشخاص يشاركونه ردود أفعاله. لا يكفي أن يدرك الطفل أن ردود أفعاله شائعة وطبيعية في موقف غير عادي. بل من المهم التأكيد على أن العديد من الأشخاص (نساءً ورجالاً، فتيان وفتيات) يتشاركون نفس المشاعر وردود الفعل. هذا يساعد في تقليل الشعور بالعزلة ويمكن أن يمنح الأمل.

يمكنك، على سبيل المثال، أن تقول: «أعرف الكثير من الرجال (إذا كان رجلاً) الذين يشعرون بنفس ما تشعر به. البعض منهم يشعر الآن بتحسّن كبير».

التثليث (triangulation)

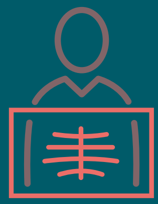
في بعض الأحيان، يشعر الأطفال، وخاصةً الصغار، أنه من الصعب والمخيف التحدّث إلى الغرباء. إذا رفض الطفل التحدّث إليك مباشرة، فتحدّث معه من خلال شخص آخر، أو استخدم لعبة أو أشياء أخرى تجدها مناسبة. هذا يسمى التثليث، لأن الشخص الثالث أو الكائن يصبح جزءاً من المحادثة، ويشكل الثلاثة منكم مثلثاً.

مثلاً، إذا سألت طفلاً عن عمره، وظل صامتاً، يمكنك أن تقول، «هل لي أن أسأل والدتك بدلاً من ذلك؟» إذا أومأ الطفل برأسه، فاسأل الشخص البالغ. تأكّد من أنك ما زلت تركّز على الطفل من خلال النظر إلى الطفل مرة أخرى، وقل: «آه، عمرك خمس سنوات؟». في النهاية، حتى الطفل الأكثر خجلاً، يبدأ في الحديث إذا شعر بالأمان.

إذا لم يكن الطفل مع والديه أو مقدمي الرعاية، فيمكنك استخدام لعبة للتثليث. يمكنك أن تقول: «يبدو دبدوبك متعباً، لا بد أنه مشى لفترة طويلة اليوم. ربما يريد بعض الماء، هل تريد بعض الماء أيضاً؟»

قصة سهام

-الجزء الثاني-



سهام، مراهقة في الخامسة عشر من عمرها، تعاني من ورمٍ خبيث منتشر في جسدها. كانت تقاوم كل زيارة إلى المستشفى بنوبة غضب وصراخ وتحطيم أغراض حيث كانت تشعر في كلّ مرة أنها ستكون المرة الأخيرة التي ترى فيها منزلها.

نموذج حوار يتكرّر عدّة مرّات في المستشفى بين سهام ووالدتها

سهام (تبكي): لا أريد البقاء في المستشفى. خذيني إلى المنزل. أريد الذهاب إلى المنزل.

الأم: لا تبكي حبيبتي. يجب أن تتحمّلي البقاء هنا. أنت قوية!

سهام (تبكي): أنا لست قوية. أشعر بالألم الشديد. أريد غرفتي. أريد الذهاب إلى المنزل.

الأم: يا روحي، يجب أن تأخذي العلاج.

سهام (تبكي): لا أريد أن أتعالج. سوف أموت في جميع الأحوال. أريد الذهاب إلى المنزل، أرجوكِ.

الأم (تعلو نبرة صوتها): حبيبتي، كم مرّة علينا أن نكرّر نفس النغمة... يجب أن تأخذي العلاج ونقطة على السطر.

سهام (تصرخ): إنت غير قادرة على فهم ما أشعر به! لا أحد يفهم شيئاً! لا أحد يحبّني!

الأم (تقاطعها بنبرة عالية): توقفي عن هذا الكلام الفارغ! لقد استنزفتي كل طاقتنا!

سهام (تكمل صراخها): أنت لا تحبيني!

الأم (تصرخ): اسكتي! كيف تسمحين لنفسك أن تتكلّمي معي بهذه الطريقة بعد كل هذه التضحيات؟!

سهام (تقاطعها): أتكلّم مثلما أريد. أنت لا تفهمي شيئاً! أنت لا تحبيني! وأبي لا يحبني! تريدوني أن أبقى هنا في المستشفى! أريد الذهاب إلى المنزل.

الأم: (تصرخ) أنت فتاة ناكرة للجميل! لا تقدّرين تعبٍ أبوكِ لتأمين العلاج لك. لا تقدّرين أنني أمضي كل الوقت معك في المستشفى تاركة أخوَتك وحدهم في المنزل.

سهام: لم أطلب منكم شيئاً. لا تمنّنوني. لا أريد العلاج. أريد الذهاب إلى المنزل.

الأم (تصرخ وتبكي): إخرسي! لا أريد سماع صوتك! هل ترغبين بالموت؟ موتي لنرتاح!

تنزع سهام المعدّات الطبية عنها وتخرج من الفراش، تحاول الوالدة إيقافها باستعمال القوّة، وتدخل الممرّضة للتحقّق ممّا يحصل.

شرح حول السيناريو الأول

من الواضح أن سهام وأمها منهكتان من الوضع. كما سبق وذكرنا، تعاني سهام من الصدمة المزمنة جرّاء دخولها المتكرّر إلى المستشفى وعدم تجاوب المرض مع العلاج، ممّا يجعلها غير قادرة على التفكير بعقلانية وغير قادرة على إدارة مشاعرها المربكة والمؤلمة (الألم، الخوف، عدم تفهّم الأهل، الرغبة بالموت، إلخ) بطريقة سليمة. من جهة أخرى، تعاني الوالدة من التعب الجسدي والخوف على مصير ابنتها، بالإضافة إلى المسؤوليات العديدة التي تحاول التنسيق فيما بينها (المنزل، الأولاد، تأمين حاجات سهام العلاجية) ومحاولاتها غير المجدية لدعم ابنتها وتشجيعها على تقبّل العلاج.

يشير اللون الأحمر إلى التعابير غير المحبّذ استخدامها، بشكل عام، خاصةً أثناء التواصل مع شخص متأثّر بالصدمة، والتي تسبّب ردّة فعل سلبية (باللون الأزرق) وتقطع التواصل بين الطرفين.

ما هي الخطوات والعبارات التي كان على الوالدة اللجوء إليها لمساعدة سهام على تقبّل بقائها في المستشفى؟

نموذج حوار صحيح بين سهام ووالدتها

سهام (تبكي): لا أريد البقاء في المستشفى.
الأم: حبيبتي، أخبريني ما الذي يزعجك؟
دعوة للتعبير

سهام (تبكي): خذيني إلى المنزل. أريد الذهاب إلى المنزل.
الأم: حبيبتي، أفهم أنك لا تحبّين البقاء في المستشفى.
إظهار المشاعر التي يختبرها الشخص الآخر / التفهّم واحتواء مشاعر الفرد

سهام (تبكي): أكره المستشفى! أريد الذهاب إلى المنزل.
الأم: ... (صمت)
احترام وتيرة الآخر في التعبير / عدم المقاطعة

سهام (تبكي): أريد الذهاب إلى المنزل. لا ينفعني العلاج. أشعر بألم في كل جسدي. أريد غرفتي. أريد أن أموت في غرفتي.
الأم: حبيبتي، أعلم أنك تتألمين وتشعرين بالخوف.
إظهار المشاعر التي يختبرها الشخص الآخر

سهام (تبكي): كلا أنتِ لا تعلمين شيئاً! لا أحد يشعر بألمي!
الأم (بصوت هادئ): صحيح، لا أستطيع أن أشعر به في جسدي ولكن أحاول فهمه عندما أراكِ تتألمين! لذلك أخرج وأطلب من الممرضات إعطاءك دواء للتخفيف من ألمك.
إظهار التفهّم واحتواء مشاعر الفرد

سهام: (تبكي بصمت)
الأم (تقترب من سهام وتغمرها تكلّمها بصوت هادئ): لا بأس حبيبتي، إبكي قدر ما تشائين...
احترام مشاعر الفرد واعطائه المساحة الآمنة التعبير عنها

سهام: أرجوكِ، أريد الذهاب إلى المنزل.
الأم: حبيبتي، أعلم أنك تعانين من هذا الوضع ولا تريدين البقاء في المستشفى. لكن، أوضح لنا الطبيب أن المرض بدأ يتجاوب مع العلاج (تقول الحقيقة). هناك أمل في أن يتحسّن الوضع وتتخلّصين من جميع هذه الأوجاع. ماذا تريدين منا أن نفعل؟
التلخيص

سهام: ساعديني! أريد أن أرتاح!
الأم: أريد مساعدتك، لكن لا يمكن أن نقبل، أبوك وأنا، بألا تتلقي العلاج المناسب.
إدارة التوقعات حول دور الأم في مساعدة ابنتها

سهام: وفي حال لم أشعر بتحسّن؟ سوف أموت في جميع الأحوال!
الأم: حبيبتي، من الطبيعي أن تشعري بالألم والخوف. إن المرض الذي تعانين منه ليس بسهلٍ. ورغم كل ما عانيتيه حتى الآن، أثبتّي قدرة هائلة على التحمّل. فلا بأس أن تشعري الآن بالتعب. وأنا أيضاً أشعر بالخوف والحزن عندما أراكِ هكذا...
التطبيع

سهام: (صمت)... لا أريد أن أموت!
الأم: أعلم يا روحي! سوف نقاوم سوياً! لكن من المهم التقيّد بإرشادات الطبيب. هل تقبلين بذلك؟
التشجيع / إشراك الفرد في القرارات

سهام: (صمت)... هل تعدينني ألا أموت؟
الأم: (تغمرها) حبيبتي، سوف نقوم بكل ما يطلبه الطبيب للقضاء على المرض. هل توافقين؟
عدم إعطاء وعود كاذبة أو غير مضمونة

سهام: نعم!
الأم: تعلمين أنني أحبك جداً، أليس كذلك؟
سهام: أنا أيضاً

قصة حنان الممرضة

- الجزء الأول -

تعمل حنان، وهي ممرّضة مجازة، في مركز صحّي تابع لجمعية خاصة لا تبغي الربح، يقدّم العناية الطبيّة الأوّلية والأدوية بأسعار زهيدة جداً لدعم العائلات الأكثر حاجة. كما يوفّر اللقاحات ضدّ فيروس الكوفيد ١٩.

في الآونة الأخيرة، بسبب الأزمة الإقتصادية والتحدّيات المعيشيّة المتتالية في لبنان، بدأ المركز الصحّي (على غرار جميع المراكز والمستشفيات) يواجه شحّاً في الأدوية والمستلزمات الطبيّة الأساسيّة، ممّا يضع الموظفين والعاملين في مواقف حرجة أمام حاجة الأفراد لتلقّي العلاج.

تشاركنا حنان نبذة عن نهارها في المركز.

يدخل جهاد راكضاً حاملاً ابنته (٤ سنوات) طالباً المساعدة، فقد احترقت رجليها جرّاء وقوع القهوة الساخنة عليها. غير أن المستلزمات الخاصة بمعالجة الحروق غير متوفّرة في المركز، فتدمع عيناه.

تأتي أم أمير وأولادها الخمسة إلى المركز لرؤية طبيب أطفال، بسبب السعال القوي والحرارة المرتفعة التي يعانون منها. يطلب الطبيب إجراء فحص الـPCR لتحديد سبب العوارض لكنها لا تستطيع تحمّل كلفته - حتّى الرمزيّة، فتجهش بالبكاء.

يبدأ أبو عمر بالصراخ والشتم عندما يعلم أن دواء السكري لزوجته ودواء القلب لأمه غير متوفّرين، رغم تأكّده أن جاره استحصل على أدوية مشابهة منذ يومين! فيهدّد باستخدام السلاح إذا لم يعطوه الأدوية، لأنه لا يملك وقوداً يكفيه للبحث عنها في مراكز أخرى.

يتدافع بعض الأشخاص على أخذ اللقاح غير ملتزمين باحترام الدور. في هذه الأثناء، تحاول جميلة إقناع أمّها المسنّة بأخذه، لكنّ الأخيرة تجهش بالبكاء خوفاً من الموت نتيجة اللقاح. ويصرّ غسّان على أخذ اللقاح في الحال، بينما هو غير مسجّل على المنصة الرسمية.

أسئلة للنقاش:

هل اختبرت مواقف مشابهة؟ هل تستطيع التماهي مع وضع حنان وزملائها في المركز؟

بهدف معالجة هذه المواقف بطريقة فعّالة، من الضروري فهم التحديات والمشاعر التي يمرّ بها الأفراد لتحديد الأسلوب الأنسب للتواصل مع كلٍّ منهم.

جهاد وابنته

يشعر جهاد بالخوف والذنب تجاه إبنته. فهو يلوم نفسه على عدم الإنتباه لها. كما يشعر بالعجز تجاه معالجتها.

ما لا يجب فعله	ما يجب فعله
• التقليل من مشاعر الخوف التي يشعر بها جهاد وابنته: «لا بأس»، «بسيطة»... • إعطاء ألقاب للفتاة للتخفيف من خوفها: «أنتِ أميرة»، «كم جميلة أنت»، «آه ما أجمل هندامك»... • عدم السماح لها بالتعبير عن مشاعرها ومحاولة اسكاتها: «الفتيات الجميلات لا تبكين»، «البكاء يجعلك قبيحة»، «أنت شاطرة»، «أنت قوية»... • لوم الأب على عدم مراقبة ابنته: «كيف تركتموها لوحدها؟»، «كيف استطاعت أن ترمي القهوة على رجليها؟!»	• الإصغاء إلى مشاعر الخوف واللوم، في حال عبّر عنها الوالد، دون محاولة التقليل منها: «أفهمك جيداً»، «لديك كامل الحق بالشعور هكذا» • التأكيد على أهمية الخطوة التي قام بها بجلبها إلى المركز • الإعتراف بالألم والخوف اللذَين تشعر بهما الفتاة: «أعلم أنك تتألمين»، «من الطبيعي أن تخافي»... • السماح للفتاة بالتعبير عن مشاعرها من خلال البكاء • طمأنة الطفلة والوالد: «سوف نفعل ما في وسعنا لمساعدتها/ك»، «من الطبيعي أن تشعر/ي بألم لكنه سيزول بعد بضعة أيام»،... • شرح الإجراءات الطبية التي ستقوم بها: «سوف نقص السروال على مهل لنرى مكان الحرق»، «سنضع المطهّر لإزالة القهوة»، «إذا أحسستي بالألم اضغطي على يد البابا»... • اللجوء إلى «الترسيخ» (grounding): الطلب من الفتاة أن تركّز على أشياء موجودة حولها مثل عدد الأطفال المتواجدين في المركز، تعداد الأشياء التي تحمل اللون الأزرق، إلخ. • قول الحقيقة وعدم إعطاء وعود كاذبة (إذا كان الحرق متقدّم، أو يوجد خطر التشوّه...) • إحالة الطفلة إلى مركز متخصّص أو مركز يتوفّر فيه العلاج وشرح هذا الأمر للطفلة

أم أمير وأولادها الخمسة

تشعر أم أمير بالعجز أمام حالة أولادها الصحيّة، كما بالخوف على مصيرهم في حال إصابتهم بفيروس كورونا.

ما لا يجب فعله	ما يجب فعله
• التقليل من مشاعر الخوف والعجز التي تشعر بها أم أمير: «لا بأس»، «بسيطة»... • البوح بعبارات تدلّ على اللوم: «كان يجب أن تكوني أكثر حذراً»، «بالطبع أنتم لا تلتزمون بوضع الكمّامات»، «لماذا لم تضعوا الكمّامات؟»، «كيف تأتين بهم جميعاً إلى المركز؟»، «من الممكن أن تنقلي العدوى إلى كل المتواجدين هنا»...	• الإصغاء إلى مشاعر الخوف واللوم، في حال عبّرت عنها الوالدة، دون محاولة التقليل منها: «أفهمك جيداً»، «لديك كامل الحق بالشعور هكذا» • طمأنة الوالدة بوجود حلول بديلة (مراكز أخرى لإجراء الفحص) أدوية لتخفيف العوارض... • شرح الوضع والخطوات التالية للأطفال، لا سيما الكبار منهم

أبو عمر

يمرّ أبو عمر بضائقة نفسيّة جرّاء أزمة الوقود والدواء ويختبر مجموعة من المشاعر المربكة منها القلق على صحّة زوجته ووالدته، الإحباط لعدم قدرته على توفير الدواء، الغضب من جرّاء أزمة الوقود، والعجز أمام هذا الوضع.

ما لا يجب فعله	ما يجب فعله
• التحدّث معه بفوقية أو لا مبالاة: «انقطاع الدواء ليس مشكلتي!»، «لا أستطيع أن أفعل شيئاً (لا مبالاة)»... • الصراخ أو اللجوء إلى التهديد	• الإصغاء لمشاعر الخوف والقلق التي يعبّر عنها، دون محاولة التقليل منها بهدف احتواء الغضب: «أفهمك جيداً»، «لديك كامل الحق بالشعور هكذا» • شرح وضع عدم توفّر الدواء بطريقة هادئة • تفهّم مشاعر الضغط، والإحباط، والعجز التي يختبرها • مشاركته بمشاعر الإحباط والعجز التي تختبرها أنت بعدم قدرتك على تلبية حاجات الأفراد من الدواء: «أفهم أنك تشعر بالإحباط تجاه تأمين الدواء لأفراد أسرتك. أنا أيضاً أشعر بالعجز تجاه عدم قدرتي على تأمين الدواء لك ولمعظم المستفيدين من خدمات مركزنا، لكن ليس بيدي حيلة.» • الطلب منه (بهدوء) خفض سلاحه: «أتمنى أن تُخفض سلاحك، لأنه لن يحلّ المشكلة. بل سيُرعب جميع المتواجدين هنا، لا سيما الأطفال. أتمنى تأمين الدواء لك، لكنه للأسف غير متوفّر.» • التحدّث معه في مكان بعيد عن الآخرين: «ما رأيك أن تخفض سلاحك، ولنتكلم بهدوء في المكتب.» • إعطاء حلول بديلة (دواء بديل إذا توفّر، التواصل مع الطبيب المعالج، إلخ)

جميلة ووالدتها المسنّة

تخشى جميلة على صحة والدتها البالغة من العمر ٧٦ سنة، خاصة وأنها لا تملك القدرات المادية لمعالجتها في حال أصيبت بفيروس كورونا. لذلك قامت بتسجيلها لأخذ اللقاح دون الحصول على موافقتها، وقد أتت بها إلى المركز علّ الممرضة تقنعها بأخذه.

ما لا يجب فعله	ما يجب فعله
• التقليل من مشاعر الخوف والقلق • الطلب منها التوقّف عن البكاء • التحدّث مع جميلة عن والدتها كأنها غير موجودة • الضغط على الوالدة لأخذ اللقاح من خلال التخويف والترهيب • السماح لجميلة بالضغط أو الصراخ أو إجبار الوالدة بأخذ اللقاح	• الإصغاء لمشاعر الخوف والقلق التي تعبّر عنها الوالدة، دون محاولة التقليل منها: «أفهمك جيداً»، «لديك كامل الحق بالشعور هكذا» • توفير مساحة آمنة لها لطرح الأسئلة وأخذها على محمل الجد • إعطاء الإجابات العلميّة بطريقة مبسّطة • إحترام قرارها بقبول أو رفض أخذ اللقاح • شرح أهميّة إحترام قرار الوالدة المستقل لجميلة والتمنّي بعدم الضغط عليها

الفصل السادس

الإسعافات النفسية الأولية في أعقاب حدث صادم

اندلع حريق هائل في محطة للوقود على خلفية إشكال فردي بين صاحب المحطة وأحد سكّان المنطقة أثناء تعبئة خزانات الوقود قرابة الساعة الثانية فجراً. استفاق السكان موهولين على دوي انفجار ضخم، وسرعان ما امتدّ الحريق ليطال عدداً كبيراً من المنازل في أحد المخيّمات القريبة منها.

شهد العديد من السكان على احتراق منازلهم، وعلا صوت بكاء الأطفال، وصراخ الأمهات اللواتي ينادين أولادهنّ، وضجّت المنطقة بصفارات الإنذار، إذ تسارعت سيارات الدفاع المدني الفلسطيني واللبناني لإطفاء الحريق، تبعتها فرق الهلال الأحمر والصليب الأحمر لإسعاف الجرحى ونقل المصابين إلى مستشفيات المنطقة، وكذلك الفرق الأمنية بمختلف أنواعها لضبط الوضع.

كما تدخّلت على الفور فعاليات المجتمع المدني وبعض الجمعيات لتأمين مكان آمن للناجين وتقديم الحاجات الأساسية لهم والإسعافات النفسية الأولية.

هدى ونور (٧ و ٩ سنوات) تبكيان رعباً، وهما غير قادرتان على إيجاد أهلهما. طارق (١٤ سنة)، أنقذه متطوع في الدفاع المدني، لكنّه شهد على انهيار السقف على جدّه. سمير ينادي ابنه الضائع، بينما يقدّم متطوعو الهلال الأحمر الإسعافات الأولية لزوجته التي تعاني من نقص في الأكسيجين. انهار متطوّع من المجتمع المدني، تحت وطأة الصدمة، إثر مشاهدته لجثث تحترق... أشخاص يركضون في جميع الإتجاهات غير مدركين ماذا يفعلون أو إلى أين يتوجّهون...

تمّ إخماد الحريق نهائياً قرابة الساعة الثامنة صباحاً، وإجلاء الناجين، وإسعاف الضحايا أو نقلهم إلى المستشفيات. أما السكان الذين تضرّرت منازلهم، فنقلوا إلى باحة آمنة حيث تشكّلت لجنة طوارئ للنظر في حاجاتهم، وتقييم الأضرار المادية والنفسية.

أسئلة للنقاش:

كيف يتم تقديم الدعم النفسي في أعقاب حادث صادم؟

من هم الأشخاص المخوّلين تقديم الدعم النفسي الأوّلي في حالات الطوارئ؟

٦.١ ما هي الإسعافات النفسية الأولية؟

تمَّ تصميم «الإسعافات النفسية الأولية» (Psychological First Aid) لمساعدة الأطفال والمراهقين والبالغين والعائلات عقب وقوع الكوارث والأحداث الإرهابية مباشرةً، من أجل التقليل من الضائقة النفسية الأولية التي تسبّبها هذه الأحداث الصادمة ولتعزيز الأداء والتكيّف على المدى القصير والطويل.

تلبي مبادئ وتقنيات الإسعافات النفسية الأولية أربعة معايير أساسية هي:

- التوافق مع الأبحاث حول المخاطر بعد الصدمة والمرونة
- القابلية للتطبيق في الميدان
- ملاءمة مختلف الفئات العمرية
- احترام الحساسية الثقافية والمرونة في التطبيق

لا تفترض الإسعافات النفسية الأولية أن جميع الناجين سيصابون بمشاكل نفسية حادّة أو صعوبات طويلة الأمد. بل تعتبر أن المتضررين من مثل هذه الأحداث يمكن أن يختبروا مجموعة واسعة من ردود الفعل الأولية التي تسبب، في بعض الأحيان، ضائقة نفسية تبطئ عملية تكيّف الفرد. إن الدعم الذي يقدّمه المستجيبون الأوائل قد يساعد الأشخاص في التخطي والتعافي.

٦.٢ ظروف تقديم الإسعافات النفسية الأولية

إن الإسعافات النفسية الأولية هي تدخّل داعم للأفراد في حالات الطوارئ، أي أثناء الحدث الصادم والمؤلم وفي أعقابه فوراً (كوارث طبيعية أو مفتعلة، حرائق، إرهاب، إلخ)، من قبل العاملين في مجال الاستجابة للكوارث والذين يقدمون المساعدة المبكرة للأطفال والمراهقين والبالغين المتأثرين بالحدث المروّع، كجزء من جهد منظّم للاستجابة للكوارث. غير أن الإسعافات النفسية الأولية قد تكون مجدية أيضاً حتى بعد مرور أيام أو أسابيع أو أشهر على الحدث. على سبيل المثال، بعد تفجير مرفأ بيروت في ٤ آب ٢٠٢١، قامت العديد من المبادرات الفردية والمؤسساتية بالتدخّل على مستويات عدّة لدعم الأفراد والأسر المتأثرين بالتفجير. وحتى يومنا هذا، بعد مرور أكثر من عام على هذا الحدث المروّع، ما زالت بعض الجمعيات تقدّم الدعم للأشخاص المتضرّرين جسدياً أو الذين فقدوا شخصاً عزيزاً أو تأذّت منازلهم وأماكن عملهم، من خلال تقديم المساعدات الإنسانية والنفسية لهم، وتوفير المأوى أو تأهيل منازلهم، وامدادهم باللوازم الأساسية التي يحتاجونها.قد يُطلب من العاملين في مجال الاستجابة للكوارث تقديم الإسعافات النفسية الأولية في الميدان أي في أماكن تجمّع الأفراد المتأثرين بالحدث المروّع مثل الملاجئ العامة، المستشفيات الميدانية ومناطق الفرز الطبي، أقسام الطوارئ، مراكز خدمة المساعدة في حالات الكوارث وغيرها من الأماكن المجتمعية أو حتى من خلال الخطوط الساخنة للأزمات.

٦.٣ مبادئ العمل خلال تقديم الإسعافات النفسية الأولية

تمّ وضع العديد من النماذج المختلفة للإسعافات النفسية الأولية على مر الأعوام، إلا أنها تتفق جميعها على المبادئ نفسها لمساعدة المصابين بالضيق من خلال ضمان سلامتهم، وتعزيز هدوئهم، وطمأنتهم، والتواصل معهم، لمساعدتهم على تلبية حاجاتهم. دُمجت جوانب عديدة من هذه المنهجيات المختلفة في نموذج يستخدم مبادئ العمل الثلاثة، مثل نموذج منظمة الصحة العالمية: «النظر» (look)، «الإصغاء» (listen) و«الربط» (link).

«النظر» (Look)

يهتم مبدأ «النظر» بالتحقّق من الأمان، تفقّد الأفراد الذين لديهم احتياجات أساسية طارئة وواضحة، والتنبّه للأشخاص الذين يُظهرون ردود فعل خطيرة على الأزمة من خلال تحديد وتقييم ما يلي:

- ما حدث أو يحدث (جمع معلومات)
- من يحتاج إلى المساعدة
- مخاطر الأمن والسلامة
- الإصابات الجسدية
- الاحتياجات الأساسية والعملية الفورية
- ردود الأفعال العاطفية للأفراد

«الإصغاء» (Listen)

يشير مبدأ «الإصغاء» إلى كيفية تواصل العاملين مع الأفراد الذين قد يحتاجون للدعم، والإصغاء لاحتياجاتهم ومخاوفهم ومساعدتهم على الشعور بالهدوء من خلال الخطوات التالية:
- التعريف عن النفس وأخذ الموافقة للتحدّث
- طرح أسئلة بسيطة وواضحة
- الإصغاء بفعالية
- تقبّل مشاعر الناجي والاعتراف بالسمات الإيجابية لما فعله للحفاظ على سلامته
- تهدئة الشخص المتأثّر بالصدمة
- معرفة احتياجاته ومخاوفه
- مساعدته على إيجاد حلول عملية لاحتياجاته ومشاكله العاجلة

«الربط» (Link)

يهدف مبدأ «الربط» إلى مساعدة الأفراد المتأثرين بالصدمة من خلال اتخاذ إجراءات عملية عبر:
- توفير المعلومات التي قد تساعد الناجين على التعامل بشكل فعّال مع الآثار النفسية للكوارث (يجب أن تكون المعلومات واضحة ومناسبة لقدرات الفرد الفكرية وعمره)
- التواصل مع أحباء الفرد وشبكة الدعم الاجتماعي
- تلبية الاحتياجات الأساسية والوصول إلى الخدمات المتوفرة

الجدول أدناه شرح مقتضب حول ما تتضمّنه الإسعافات النفسية الأولية:

الإسعافات النفسية الأولية هي	الإسعافات النفسية الأولية ليست
• دعم الأفراد ومساعدتهم على الشعور بالأمان والهدوء • تقييم الاحتياجات والمخاوف • حماية الأفراد من التعرّض للمزيد من الأذى • المساعدة في توفير الاحتياجات الأساسية الفورية، مثل الطعام والماء، أو البطانية، أو مكان مؤقت للإقامة • الاستماع إلى الناس دون الضغط عليهم للتحدث • مساعدة المتضرّرين في الحصول على المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي	• دعماً متخصّصاً (يقوم به فقط المتخصصون) • استشارات مهنية أو علاجاً متخصصاً • مناقشة تفصيلية للحدث الذي تسبّب في الضيق • تحليلاً لوضع الفرد المتأثر بالصدمة • الضغط على شخص للحصول على تفاصيل حول ما حدث أو لمشاركة مشاعرهم وردود أفعالهم تجاه حدث ما

٦.٤ نصائح عملية خلال تقديم الإسعافات النفسية الأولية

٦.٤.١ | السلوك المهني للعاملين في مجال الاستجابة للكوارث

فيما يلي ملخّص يعرض السلوك المهني والسلوك غير المهني لإرشاد العاملين في مجال الاستجابة للكوارث عند تقديم الإسعافات النفسية الأولية:

السلوك المهني (ما يجب فعله)	السلوك غير المهني (ما لا يجب فعله)
احترام الخصوصية والمحافظة على سرية أخبار الفرد	كسر قاعدة السرية، ما لم يكن هناك سبب وجيه جداً لذلك (مثل خطر ما على حياة الفرد أو الآخرين، تهديد بالانتحار أو بالأذية)
تقديم المساندة العاطفية والعملية	توجيه أسئلة أكثر من اللازم
التصرف بالشكل الملائم عن طريق مراعاة ثقافة الشخص وعمره ونوعه الاجتماعي	إظهار عدم الاحترام من خلال مخاطبة الناجي باستخفاف، أو التركيز على عجزه أو ضعفه أو أخطائه أو إعاقته
التركيز على ما قام به الشخص بشكل فعّال من مساعدة نفسه أو مساعدة الآخرين المحتاجين، سواء أثناء الكارثة أو في أعقابها	وضع افتراضات حول ما يمرّ به الناجون أو ما مروا به
الإصغاء بتمعن	الحكم على الشخص من أفعاله ومشاعره
احترام حق الشخص في اتخاذ قراراته الخاصة وتيسير المساعدة الذاتية حتى يتمكن من حل مشكلاته الخاصة	إخبار شخص آخر ما يفعل وكيف يحل مشكلاته
مساعدة الآخرين على تلبية الاحتياجات الأساسية	إعطاء الوعود الكاذبة أو إعطاء معلومات غير دقيقة
التوضيح للأشخاص أنهم في حال عدم استعدادهم للمساعدة الآن، فلا يزال بمقدورهم الوصول إلى المساعدة في المستقبل	استغلال علاقاتك كمقدم للمساعدة من خلال طلب المال أو الهبات من الشخص مقابل مساعدته
إنهاء مساعدتك بطريقة محترمة	• فرط في تقدير مهاراتك الخاصة • مواصلة الضغط على الشخص إذا لم يكن يريد دعماً منك • إنهاء المساعدة بطريقة فجائية، من دون إعطاء • معلومات عن مزيد من الدعم وإغلاق باب النقاش

٦.٤.٢ | نصائح عملية خلال تقديم الإسعافات النفسية الأولية للأطفال والمراهقين

- إجلس أو انحنِ على مستوى الطفل.
- ساعد الأطفال على التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم وأسئلتهم.
- إعطِ تسميات بسيطة لردود الفعل العاطفية الشائعة (على سبيل المثال، حزن، خوف، قلق). لا تستخدم تعابير مفرطة مثل «مرعوب» أو «مصدوم» لأن هذا قد يزيد من محنتهم.
- إستمع جيداً وأعِد صياغة جمل الطفل للتأكد من أنك تفهمه.
- إستخدم لغة مباشرة وبسيطة قدر الإمكان.
- إحترم مشاعره ومخاوفه وأسئلته.
- عزّز هذه الأساليب مع والدي الطفل أو مقدمي الرعاية له لمساعدتهم على تقديم الدعم العاطفي المناسب لطفلهم.

٦.٤.٣ | نصائح عملية خلال تقديم الإسعافات النفسية الأولية للمتقدّمين في السن (٦٥ سنة وما فوق)

- لا تقلّل من شأن وقدرات المتقدّمين في السن في التعامل مع الأزمات، فلقد اكتسب العديد منهم مهارات تأقلم فعّالة في التعامل مع المحن على مدار حياتهم.
- تكلّم بوضوح وبنبرة منخفضة، بالنسبة للذين قد يعانون من صعوبة في السمع.
- لا تضع افتراضات تستند فقط إلى المظهر الجسدي أو العمر. على سبيل المثال، إن الارتباك لا يعني بالضرورة أن الشخص المتقدّم في العمر يعاني من مشاكل في الذاكرة أو غير قادر على أخذ القرارات بشكل عام. تشمل أسباب الارتباك الظاهر ما يلي: الارتباك المرتبط بالكوارث بسبب التغيير في البيئة المحيطة؛ ضعف الرؤية أو السمع، سوء التغذية أو الجفاف، الحرمان من النوم، حالة طبية أو صعوبة الوصول إلى الأدوية، عزلة اجتماعية، والشعور بالعجز أو الضعف.

٦.٤.٤ | نصائح عملية خلال تقديم الإسعافات النفسية الأولية للناجين من ذوي الإحتياجات الخاصة

- عند الحاجة، حاول تقديم المساعدة في مكان بعيد عن الضوضاء أو غيرها من المحفّزات (أصوات مرتفعة، إضاءة قوية، روائح مزعجة، إلخ).
- خاطب الشخص مباشرة، بدلاً من القائم على رعايته في حال لم يكن التواصل المباشر معه صعباً.
- إذا كان التواصل (السمع والذاكرة والكلام) ضعيفاً، تحدّث ببساطة وببطء.
- عندما لا تكون متأكداً من كيفية المساعدة، اطرح السؤال مباشرة: «ماذا يمكنني أن أفعل للمساعدة؟» وثّق ما يخبرك به الشخص.
- قدّم ذراعك لشخص كفيف أو ضعيف البصر لمساعدته على التحرّك في محيط غير مألوف.
- إذا لزم الأمر، اعرض تدوين المعلومات للشخص.

٦.٤.٥ | الأشخاص الذين يحتاجون إلى عناية خاصة

هناك حالات يحتاج فيها الشخص إلى أشكال دعم تتجاوز الإسعافات النفسية الأولية وحدها. لذلك، من المهم أن تدرك نطاق حدودك وأن تحصل على دعم الآخرين (أخصائيين، جمعيات متخصصة، إلخ) الذين يمكنهم تقديم المساعدة المتخصصة لإنقاذ حياة الأفراد (راجع الفصل السابع حول الإحالات). من بين هؤلاء الأفراد:

- المصابون بجروح خطيرة تهدّد حياتهم ويحتاجون إلى رعاية طبية طارئة
- الذين يعانون من ضيق شديد بحيث يصبحون غير قادرين على الإعتناء بأنفسهم أو بأطفالهم
- الذين قد يقومون بإيذاء أنفسهم
- الذين قد يقومون بإيذاء الآخرين

٦.٤.٦ | إختتام المساعدة

الإسعافات النفسية الأولية لا تشكل دعماً مستديماً، بل هي عادةً لقاء لمرّة واحدة يدوم ما بين ٣٠ إلى ٦٠ دقيقة.

عقب الإنتهاء من جميع الأمور اللازمة لمساعدة شخص يعاني من الضيق:

- تأكّد من أنك أجبت على كل أسئلة الشخص واشرح بوضوح أن اللقاء قد انتهى.
- إذا كان هناك شخص آخر سيكمل المساعدة من تلك النقطة فصاعداً، قدّمه أو عرّف عنه.
- ودّع الشخص بطريقة إيجابية وتمنَّ له الخير.



الفصل السابع
الإحالات: متى وكيف؟

قصة
منار والإحالة

منار، مدرّسة في المرحلة الإبتدائية في إحدى المدارس التابعة للأونروا. تساعد منار في طلبات التسجيل والأعمال الإدارية في مرحلة التحضير لبدء العام الدراسي.

في أحد الأيام، أتت سيّدة مع أطفالها الثلاثة لتسجيلهم في المدرسة، وكان واضحاً أنها خسرت الكثير من الوزن مقارنة بالسنة الماضية، كما كان واضحاً على وجهها علامات الحزن والبكاء الشديد. احتارت منار حول سؤالها عن وضعها وفضلت عدم التدخّل.

طلبت السيّدة مساعدة منار في تأمين التنقلات مجاناً للأطفال ذهاباً وإياباً للمدرسة، وإلا سوف «يخسرون» العام الدراسي. عند سؤالها عن امكانية الإستعانة بالأب لإيصال الأطفال إلى المدرسة، صرخ أحدهم: «كلا، كلا، لا أريد الذهاب مع أبي»، فأسكته أخاه الأصغر، لتقول الفتاة: «أبي يضربنا كل يوم ونحن لا نحبّه». طلبت منهم الوالدة التوقّف عن الكلام وانهمرت بالبكاء.

لبضع ثوانٍ، لم تعلم منار كيفية التصرّف تجاه هذه التصاريح. فهل هي تواجه حالة عنف موجّه ضدّ الأطفال؟ هل هو عنف منزلي؟ هل يتخطّى ذلك العنف إلى أمور أخرى أكثر تعقيداً؟

٧.١ أهمية الإحالة

يشكّل إجراء الإحالات جزءاً من الإسعافات النفسيّة الأولية ودعم الأفراد. إن الإحالة تعني ربط الفرد المتأثر بالصدمة أو الذي يعاني من ضائقة نفسية بالمساعدة التي يحتاجها من شخص متخصّص أو مركز متخصص، إما عن طريق طلب الخدمة بشكل مباشر أو عبر مشاركة تفاصيل الاتصال بالفرد (أو الأفراد) المتضررين. تتم الإحالات إلى المهنيين أو الخدمات الأخرى عندما يتم إجراء تقييم بأن الفرد الذي يعاني من محنة يحتاج إلى مساعدة أكثر أو تتعدّى ما يمكن أن يقدّمه العامل في الصفوف الأمامية، مثل توفير الاحتياجات الأساسية، والمساعدة الطبية، والدعم النفسي المتخصص، ومتابعة اجتماعية للأسرة، وخدمات حماية الطفل، ودعم الناجين من العنف الجنسي والعنف المبني على النوع الاجتماعي، والدعم المالي، والمشورة القانونية، إلخ.

٧.٢ متى يجب طلب المساعدة النفسية المهنية؟

عندما تكون ردود الفعل على الحدث الصادم شديدة (مثل اليأس الشديد أو الخوف) أو تستمر لفترة طويلة (أكثر من شهر واحد) وتؤثر على أداء الفرد المهني أو على حياته اليومية، يجب أن تتم الإحالة لمساعدته على الحصول على دعم متخصص.

لا يحتاج المتدخّل أن يتأكّد من وضع الفرد النفسي قبل إجراء الإحالة، بل يتكفّل أخصائي الصحة النفسية بتقييم احتمالية استفادة الفرد من التدخّل على مستوى الصحة النفسية.

٧.٢.١ | الظروف العامة للإحالة

تكون الإحالة ضرورية في الظروف التالية:

نوبات الهلع والقلق

نوبة الهلع هي نوبة من القلق يشعر خلالها الفرد بالخوف والقلق الشديدَين. يصل القلق إلى ذروته في غضون ١٠ إلى ١٥ دقيقة. أثناء نوبة الهلع، يمكن أن يعاني الشخص من العديد من الأعراض الجسدية المختلفة، مثل تسارع ضربات القلب، ضيق في التنفس، انزعاج في الصدر، التعرّق الكثيف، الدوخة، والغثيان. تزامناً مع الأعراض الجسدية، يشعر الكثير من الأشخاص أيضاً بالخوف الشديد، على سبيل المثال الخوف من الموت أو فقدان السيطرة أو الإغماء.

غضب وسلوك عدواني

يتفاعل بعض الأشخاص مع الأزمات بفقدان السيطرة على مشاعرهم وسلوكهم. يمكن أن يتسبّب هذا الأمر بمشكلة متى أدى إلى مشاعر قوية من الغضب والسلوك العدواني. ردود الفعل هذه شائعة في حالات الصراع، حيث يعيش الناس في بيئات تتّسم بالعنف والدمار. ومن الشائع أيضاً أن يشعر الأشخاص الذين عانوا من خسائر فادحة، بسبب الكوارث على سبيل المثال، بالغضب والإحباط جنباً إلى جنب مع الشعور بالعجز.

إيذاء النفس والانتحار

إيذاء النفس هو مصطلح واسع يشير إلى الأذى المتعمّد، مثل إحداث جروح في الجسد، والذي قد يكون أو لا يكون بقصد الموت. ليس من غير المألوف بالنسبة للأشخاص الذين عانوا من أحداث وخسائر صادمة، أن يفقدوا الأمل ويفكروا في إيذاء أنفسهم أو حتى الانتحار، خاصةً في صفوف المراهقين. يمكن أن يشمل إيذاء الذات التوقّف عن الاهتمام بصحتهم والانخراط في سلوكيات محفوفة بالمخاطر أو ضارّة مثل تعاطي المخدرات أو الكحول.

حِداد مطوّل

إن الحِداد المطوّل هو الفقدان الذي لم يتم تخطيه. يحدث هذا عندما يجد الشخص الذي فقد أحد أفراد أسرته أو المقرّبين منه صعوبة في تقبّل الخسارة والتكيّف مع الحياة دون وجود الفقيد. من مؤشرات الحِداد المطوّل عدم تغيير ردود الفعل والعواطف بعد حوالي ستة أشهر من فقدان الشخص.
يمكن أن يُضعف الحِداد المطوّل الأداء الطبيعي للشخص وعلاقاته بالآخرين. من أعراض الحِداد المطوّل التركيز الشديد على الفقدان والتذكير بالشخص المتوفى، الشوق الشديد والحنين إلى المتوفى، مشاعر الغضب المستمرّة تجاه الموت، العزلة عن الآخرين، مشاعر اليأس، المعاناة من أعراض جسدية مستمرّة.

مشاكل النوم الشديدة

من الطبيعي أن يعاني الشخص المتأثّر بصدمة معينة من مشاكل في النوم، مثل صعوبة النوم أو النوم لفترات طويلة. إن قلة النوم لليالي عديدة يمكن أن يؤدي إلى مشاكل جسدية ونفسية، كما يؤدي إلى الإرهاق ويؤثر على الأداء الطبيعي للشخص وعلى قدرته على القيام بنشاطاته اليومية، مثل الذهاب إلى العمل والتفاعل مع الآخرين.

إسترجاع لحظات صعبة

إنه الشعور بالعودة الى لحظة الحدث الصادم الأصلي. يمكن أن يشعر الفرد أن ذكريات الماضي حقيقية لدرجة أنه يعاود الشعور نفسه الذي اختبره في وقت الحدث المروّع، ويمكن أن يعتقد حتى أنه عاد إلى اختبار الموقف نفسه. إسترجاع ذكريات الماضي هو رد فعل شائع على الإجهاد، ويمكن أن يحدث في أي وقت بعد الحدث. عادةً ما يصبح هذا السلوك أقل تواتراً مع مرور الوقت، ولكنه قد يتكرّر بشكل دوري لسنوات بعد الحدث. عندما يشعر الشخص أن الذكريات بدأت تؤثر على الحاضر قد يحتاج إلى مساعدة متخصّصة.

الكآبة

يصاحب الاكتئاب شعور طويل بالحزن، وتناقص في الاهتمام بالأنشطة التي كانت ممتعة في السابق، وفقدان الأمل، والتعب، والشعور بالذنب بغير مكانه، وصعوبة التركيز، وأحياناً تكرار الأفكار حول الموت. الاكتئاب هو أكثر من «يوم سيء». إنه حالة نفسية طبية تؤثر بشكل خطير على حياة الفرد وقدرته على العمل. كما أنها تختلف عن الحلقات القصيرة من الشعور بالحزن، والتي تكون شائعة لدى معظم الأشخاص وتميل أيضاً إلى المرور بسرعة كبيرة.

التعرّض للعنف والإساءة

يتضمّن العنف والإساءة كل فعل أو سلوك يسبّب ضرراً على المدى القريب أو البعيد أو إحتمال ضرر، ويهدّد سلامة الفرد ونموّه وبقاءه وكرامته. نذكر منه، العنف المبني على النوع الإجتماعي، العنف المنزلي، العنف الموجّه ضدّ الطفل بكافة أنواعه وأشكاله (العنف الجسدي، العنف النفسي، العنف الجنسي، والإهمال)والإستغلال.

طرق مواجهة ضارّة

يستخدم بعض الأشخاص طرقاً للتأقلم يمكن أن يكون لها آثار ضارّة على صحتهم ورفاههم، مثل العلاج الذاتي بالمخدرات أو الكحول لتخدير مشاعر القلق أو الانزعاج أو المعاناة المزعجة. يصبح البعض عنيفاً وعدوانياً تجاه الآخرين، بينما يعزل البعض نفسه تماماً عن الآخرين.

إضطراب ما بعد الصدمة (Post-Traumatic Stress Disorder - PTSD)

قد يصاب بعض الأشخاص الذين يتعرّضون لأحداث صادمة، مثل الكوارث الطبيعية أو النزاعات المسلحة أو الاعتداء الجسدي أو سوء المعاملة، باضطراب ما بعد الصدمة. هذا الاضطراب لا يمكن تشخيصه إلا بعد شهر واحد على الأقل من تجربة الحدث الصادم. يتميز اضطراب ما بعد الصدمة باستمرارية الأنواع الثلاثة التالية من الأعراض على مدار الشهر: إعادة تجربة الحدث، تجنّب كل ما يذكّر بالحدث، أعراض زيادة الإثارة مثل العصبية والمشاكل المتعلقة بالنوم ومشاكل المعدة وصعوبة التركيز. يمكن أن يكون لاضطراب ما بعد الصدمة آثاراً منهكة على حياة الفرد وسلوكه وعلاقاته مع الآخرين، مما يؤدي إلى مشاكل مع الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل.

الفئات المهمشة

بعض الفئات من الناس مهمشة، وبالتالي لديها فرصاً أقل للوصول إلى الموارد، كما وأنها تتعرّض لمعدلات أعلى من غيرها من الوصم والتمييز وسوء المعاملة أو الاستغلال. قد تحتاج المجموعات المهمشة إلى حماية إضافية ومساعدة متخصّصة. كما قد تؤدي الضغوطات المرتبطة بأحداث الأزمات أو التجارب الصعبة إلى تفاقم بعض الحالات الصحية وحالات الصحة النفسية.

٧.٢.٢ | إحالة الأطفال

على الرغم من أن العديد ممن الأطفال تظهر عليهم علامات الإجهاد في الأسابيع القليلة الأولى بعد التعرّض للصدمة، غير أن معظمهم يعود إلى حالتهم المعتادة من الصحة الجسدية والعاطفية. يمكن أن تتغير ردود أفعال أي طفل مرات عديدة في الأيام والأسابيع التي تعقب الأزمة. في حين أن بعض ردود الفعل هذه قصيرة المدى ويتم حلّها من تلقاء نفسها، فقد تستمرّ ردود فعلٍ أخرى لشهور أو سنوات بعد وقوع الحدث.

تشير العديد من العلامات الجسدية والعاطفية عند الأطفال إلى احتمال وجود مشكلة على مستوى الصحة النفسية يمكن أن تتراوح من تلك التي تثير القلق الشديد (على سبيل المثال، عندما يفقد الطفل أو المراهق الاتصال بالواقع أو يشكّل خطراً على نفسه أو الآخرين) إلى المشاكل الأقل قلقاً (على سبيل المثال، عندما يعاني طفل أو مراهق من تغييرات في الأكل أو النوم، أو يصبح سريع الانفعال أو الغضب أو الخوف بشكل خاص من شيء معيّن). ينبغي التنبّه والإحالة إلى اختصاصيين نفسيين عندما يبدو الطفل غير منسجم مع أقرانه أو يظهر تغييرات أو مشاكل تتخطى الشهر في أي من المجالات التالية:



بشكل عام، يقيّم الأخصائي النفسي أعراض الطفل وفقاً للعوامل التالية:

- شدة الأعراض
- المدة الزمنية
- عمر الطفل
- مستوى تأثير الأعراض على الحياة اليومية: في المدرسة، في المنزل، مع الأقران، إلخ.

٧.٣ إجراء الإحالات المناسبة

عرضٌ لحوار دار بين منار والعائلة

منار: مدام، أرجوكِ توقفي عن البكاء. أخبريني، ماذا يحدث في المنزل؟ هل يضرب زوجك الأولاد دائماً؟ هل يضربك أيضاً؟ أخبريني ما الذي تفعلونه ليقوم بردات فعل عنيفة تجاهكم؟
الأم (تبكي وتمسح دموعها بصمت)
منار: الظاهر أنه يضربك وبشدّة أيضاً
الأم: كلا، كلا
منار: أحبّائي، هل يضرب أبوكم أو أمكم؟
الطفل أ: نعم.
الطفلة: خاصة بعد إصابتها بكورونا.
منار: هل أصبتم جميعاً بفيروس كورونا؟
الطفلة: أمي وأبي - أبي وضع اللوم على أمي وانهال عليها بالضرب بقوة.
الطفل ب: أمي لم يظهر عليها عوارض، بينما مرض أبي كثيراً وطردوه من العمل.
الطفل أ: وأصبح ينفعل كثيراً ويضرب أمي ويضربنا عندما ندافع عنها.
منار: (منفعلة) ما هذا الكلام! هذا تصرّف غير مقبول نهائياً!
الأم: إن الأمر ليس بهذا السوء!
منار: وأنتِ ألا تدافعين عن نفسك؟ أو عن الأولاد؟ ألم تخبري أحداً بالأمر؟
الأم: لا أستطيع... سوف يقتلني إن علم بالامر.
الطفل ب: كلا! أبي ليس شريراً، لكنه يغضب بسرعة فقط!
الطفل أ: إسكت أنت!
الأم: إنتهينا! يجب أن نذهب فوراً.
منار: لا يجوز أن تذهبوا الآن... إن الشخص الذي يضرب ليس بشخصٍ جيّد! يجب أن نبلّغ إدارة المدرسة.
الأم: أرجوكِ لا تقومي بذلك! سوف تتسببين بمشكلة كبيرة لنا!
منار: أنا أريد مساعدتكم...
الطفل أ: سوف يعلم الجميع أن أبي يضربنا وسوف يسخرون منا (يبكي)
الطفلة: سوف يعلمون أن أمي وأبي أصبوا بكورونا وسيرفضون اللعب معنا (تبكي)
الطفل ب: أبي ليس شريراً.
الأم (منفعلة): طلبت منك مساعدتنا لتأمين النقل للأولاد ليرتادوا المدرسة، لا أن تتدخلي في شؤوني الخاصة!
منار: مدام، لا يجب على أحد أن يعاني من العنف والإساءة... هذا أمر لا يجوز... أريد أن أساعدكم!
الأم: أطفالي يبكون... قلت لهم أن أباهم شرير وهم الآن خائفون... شكراً جزيلاً على المساعدة.

باءت محاولة منار لمساعدة هذه العائلة بالفشل. فلقد ذهبت العائلة، ومن المرجّح أنها لن تعود، وترك الحوار أثراً نفسياً سلبياً على الأطفال الذين يتصارعون بين شعور الحب تجاه الأب ومشاعر الخوف منه على أنفسهم وعلى والدتهم، كذلك الخوف والقلق من التعرّض للتنمّر من قبل الأطفال نتيجة معرفتهم عن وضعهم في المنزل أو إصابة العائلة بفيروس كوفيد ١٩.

شعرت منار بالذنب والعجز لأنها لم تتمكن من مساعدة العائلة، ولم تعلم ما هي الخطوات التي يجب أن تتّبعها؛ هل تُخبر الإدارة؟ هل تتّصل شخصياً بالأم؟ إلى من تلجأ؟

إن أحد أهداف تقديم الإسعافات النفسية الأولية هو مساعدة الفرد الذي يعاني من ضيق في تحديد المساعدة التي يحتاجها. لكن، قد تكون هناك بعض الظروف حيث يجب على العاملين في الصفوف الأمامية إجراء التقييمات، وربما إتخاذ القرارات نيابة عن الفرد إذا أظهر عدم قدرته على أخذ القرارات بشكل مناسب. تشمل بعض هذه الحالات:

- إذا كان الشخص غير قادر على التواصل إما بسبب تعرضه للأذى أو الصدمة أو عدم القدرة على الكلام، أو لأنه لا يتحدث نفس لغة الشخص المساعد
- إذا كان شخصاً ما معرّض لخطر إيذاء نفسه أو الآخرين
- إذا كان طفلاً صغيراً غير قادر على شرح وضعه
- إذا كان طفلاً معرضاً لخطر الإساءة أو الإستغلال
- إذا كان المستفيد ضحية عنف جنسي أو عنف مبني على النوع الإجتماعي وطلب المساعدة يمكن أن يعرضه للخطر.

في مثل هذه المواقف، يجب على العاملين في الصفوف الأمامية، بعد التشاور مع المسؤول المباشر عنهم، إتخاذ قرارات تعني هؤلاء الأطفال أو الراشدين، بناءً على دراسة الحالة وملاحظات فريق العمل.

من المهم التواصل مع المستفيدين باهتمام وبطريقة تراعي مشاعرهم، و إبلاغهم أنه سيتم إحالتهم إلى اختصاصيين لتلقي المساعدة التي يحتاجون إليها.

خطوات الإحالة

- إحتواء مشاعر المستفيد والتأكيد عليها
- إعطاء الأولوية دائماً لسريّة وأمن الفرد الذي يعاني من المحنة
- إبلاغ المستفيد بالخيارات المختلفة، إن وُجِدت، ومساعدته علي إتخاذ القرارات المستنيرة (المبنية على معلومات علمية وتفكير معمّق بنتائج أي خيار) حول كيفية المضي قدماً
- عرض الإحالة كأمر طبيعي عبر تفادي استخدام كلمات كبيرة ورنانة مثل «معالج» أو «صحة عقلية» أو «طبيب نفسي» أو «معالج نفسي» على الرغم من دقتها، لأنها قد تؤدي إلى حالة دفاع عند المستفيد مما يجعله غير متجاوب. يمكن الإستعاضة عنها بعبارة «أشخاص ذوي خبرة» أو «أخصّائيين»
- إعطاء طابع إنساني لأخصائي الصحة النفسية عبر الحديث عن صفاته الإنسانية (لطيف، يبلغ من العمر حوالي ٥٠ عاماً، متفهّم، لديه روح الدعابة، أعتقد أنك ستحبه) لأن ذلك يخفّف القلق والخوف من المجهول الذي سيختبرونه
- شرح خطوات الإحالة بالتفصيل وتحديد الفترة الزمنية، إذا أمكن
- الحصول على موافقة المستفيد المستنيرة على خطة العمل قبل اتخاذ أية خطوة، إلا في حال عدم قدرته على ذلك أو في حال تعرّضه لخطر داهم كما سبق وذكرنا في الفقرة السابقة
- عدم إعطاء وعود لا يمكن الإلتزام بها أو خارجة عن سيطرتك بشكل عام، خاصةً تلك المرتبطة بالإحالة أو بإجراءات المتابعة
- متابعة إجراءات ومتطلبات الإحالة وفقاً للخدمات المتاحة والإجراءات الخاصة بكل مؤسسة.

السيناريو المُقترَح بين منار والعائلة

منار: مدام، هل نستطيع التحدّث بضع دقائق على انفراد؟
إحترام الخصوصية

الأم: لا يوجد شيء للتحدّث عنه
منار: ...
منار (تتوجّه إلى موظفة أخرى في القاعة المجاورة): ريما، هل تستطعين البقاء بضع دقائق مع الأطفال، بينما أتحدّث مع والدتهم على انفراد؟
ريما: طبعاً
منار (للأطفال): هل تقبلون البقاء مع الآنسة ريما لبضع دقائق؟
إعطاء الأهمية للطفل وإعلامه بجميع الخطوات
الأطفال: (ينظرون إلى والدتهم) نعم.

بعيداً عن الاطفال
منار: مدام، لست مضطرة أن تخبريني بشيء... لكنني أرغب في مساعدتك. هل تودّين مشاركتي بما يزعجك وبما يحصل في المنزل؟
تحديد الهدف من الحوار
سؤال (واحد) مفتوح / عدم فرض الإجابة

الأم: (صمت)... بعض المشاكل العادية، مثل جميع العائلات.
منار: أرى أنك خسرتِ الكثير من الوزن مقارنة بالسنة الماضية، وأنك حزينة...
مراقبة الآثار / العوارض

الأم: خسرت الوزن بسبب إصابتي بكورونا.
منار: نعم... أرغب في مساعدتك ومساعدة الأطفال... ثمّة ما يخيفهم في المنزل، هل ترغبين بإخباري ما الأمر؟
سؤال (واحد) مفتوح / عدم فرض الإجابة

الأم: هل تعدينني أنك لن تخبري أحداً؟
منار: أعدك بأن أفعل ما في وسعي لمساعدتك.
عدم إعطاء وعود كاذبة أو لا يمكن تحقيقها

الأم: لكنك لن تخبري أحداً، أليس كذلك؟
منار: لن أخبر أحداً إلا بعِلمكِ.
الأم: (تتفاجأ)...
منار: إذا كان الموضوع يتطلّب تدخّل أخصائي، سوف نتناقش به ونقرّر أنت وأنا ما الأفضل لك وللأطفال.
مبدأ المشاركة في أخذ القرارات
الأم: أريد الذهاب... الأطفال ينتظروني!
منار: لن أضغط عليكِ... لكن أريد أن تعلمي أنني هنا لمساعدتك ومساعدة الأطفال.
الأم: (صمت)... زوجي عصبيّ. طرده صاحب العمل بعد أن علم بإصابته بكورونا... واتهمني بنقل العدوى له.. وضربني أمام الأطفال... عدّة مرّات.
منار: (تومئ برأسها)
لغة الجسد تدعو لإكمال الحديث

الأم: أحياناً، عندما يغضب، ينهال بالضرب على الإبن الأكبر والبنت، لكنّه يدلّع الصغير.
منار: أرى ذلك...
عدم طرح الأسئلة وافساح المجال لإكمال الحديث وفق وتيرة الشخص وبالقدر الذي يريده

الأم: لكنّه إنسان طيّب ويخاف على عائلته... لكنه عصبي..
منار: نعم، أفهم ما تقولين.
قبول أفكار الآخر وإظهار التفهّم

الأم: ...
منار: كيف هي علاقة الأطفال معه؟
سؤال(واحد) مفتوح / عدم الدخول في الخصوصيات أو التفاصيل

الأم: الكبير يكرهه. يبكي طوال الوقت. يفضل البقاء في المنزل لحمايتي عوضاً عن اللعب في الساحة مع الأطفال الآخرين... (تبكي). البنت لا تنام في الليل. تراودها أحلام مزعجة وكوابيس، وتنزوي في الغرفة عندما يكون والدها في المنزل... أما الصغير، فهو لا يخاف منه، لكنه يحزن عندما يراني أبكي.
منار: ليس من السهل التعامل مع كل هذه المشاعر المربكة...
احتواء مشاعر الوالدة والتأكيد عليها

الأم: الوضع صعب جداً، ولا أستطيع القيام بشيء!
منار: أنا أشكر ثقتك بي ومشاركتك هذه الظروف الصعبة معي. كما وعدتك، أريد مساعدتك، ولكن هذا الموضوع ضخم ويحتاج لتدخّل أشخاص متخصصين في مثل هذه الأمور.
التحضير للإحالة

الأم: أعرف ذلك، لكنني أشعر الآن براحة عندما أفصحت عمّا في صدري.
منار: (ابتسامة) شيء جميل، لكنه غير كافٍ. من المهم إيجاد طريقة لمساعدتك ومساعدة الأطفال.
الأم: كلا. لا أريد أن يعلم أحد.
منار: أتفهّم مخاوفك، ولكن يجب مساعدة الأطفال على تخطّي الخوف والعودة لحياتهم الطبيعية؛ اللعب مع الأطفال، الضحك، الخروج من المنزل...
أهمية الإحالة

الأم: لكن... زوجي لن يتغيّر...
منار: ما رأيك أن نتواصل مع جمعية تُعنى بشؤون العائلة؟ تخبرينهم بما يحصل معك وتحدّدون سوياً الإجراءات التي يجب اتّباعها للتعامل بفعالية مع موضوع العنف في المنزل...
عدم الدخول في التفاصيل والنقاش. التركيز على موضوع الإحالة
عرض الإحالة كأمر طبيعي
مبدأ المشاركة

الأم: كلا. إذا عَلِم زوجي سوف يقتلني!
منار: ما رأيك أن تعطيني رقم هاتفك وتحدّدي ما هي الأوقات التي تستطيعين أثناءها التكلّم على الهاتف بعيداً عن زوجك؟ وأنا بدوري أنقل هذه المعلومات للأخصائيين في الجمعية، فيتّصلون بك خلال الأوقات التي تحدّدينها.
شرح خطوات الإحالة

الأم: لا أعرف.
منار: أفهم تخوّفك وتردّدك... أنا أعرف المساعِدة الإجتماعية في الجمعية، وهي شخص ناضج ومسؤول. سوف تقوم بما وسعها لمساعدتك، ولن تفعل أي شيء يمكن أن يسبّب الأذى لك أو للأطفال.
العمل ضمن مبدأ عدم الأذية
إعطاء طابع إنساني للأخصائي

الأم: (صمت)
منار: لقد وثقتي بي وأشكرك على ذلك. أتمنى أن تعطيني الفرصة لمساعدتك من خلال إحالتك عند أخصّائيين في هذا المجال.
الأم: (صمت)... حسناً... شكراً.

تعود منار والوالدة إلى مكان تواجد الاطفال، تشكر الآنسة ريما على وقتها، وتتوجّه بالكلام إلى الاطفال:
منار: لقد تحدّثت مع والدتكم حول الأمور التي تحصل في المنزل... سوف نعمل على تحسين الوضع بمساعدة صديقة لي تعمل في جمعية لمساعدة الأطفال.
مبدأ مشاركة الطفل في المواضيع والقرارات التي تخصّه

الطفل أ: وإذا علم أبي بالأمر؟ سوف يقتلنا جميعاً!
الأم: لا تخف حبيبي.
منار: سوف نحاول مساعدتكم لتتحسّن العلاقة مع والدكم.
عدم تقديم الوعود غير المضمونة

الطفلة: وإذا ضرب الماما؟
الأم: لا تخافي حبيبتي.
منار: سوف ندع الأخصائيين يتحدّثون مع الماما، كما يمكن أن يتحدثون معكم أيضاً، وسيحاولون التوصّل إلى طريقة مناسبة لمساعدتكم دون أن يتعرّض أحد للضرب.
الطفل ب: البابا لا يضرب دائماً.
منار: أعلم، لذلك نريد المساعدة. هل توافقون جميعاً؟
الأطفال: (ينظرون إلى الوالدة) نعم!

القسم الثالث

الرعاية الذاتية



الفصل الثامن

الرعاية الذاتيّة للعاملين في الصفوف الأمامية

٨.١ من هم العاملون في الصفوف الأماميّة؟

يواجه العاملون في الصفوف الأماميّة في لبنان ظروفاً إستثنائية ناتجة عن معايشتهم وإستجابتهم للأزمات المتعدّدة، بدءاً من الأزمة الإقتصاديّة الحادّة إلى تداعيات تفجير مرفأ بيروت، مروراً بجائحة كورونا المستمرة والنقص الحاد بمقومات الحياة الأساسيّة. ينتج عن كلّ ذلك صعوبات ومشاكل لدى جميع الفئات العمريّة، يحاول العاملون بالصفوف الأمامية التعامل مع هذه الأزمات على الصعيد الشخصي، مرافقة ودعم المستفيدين للوصول إلى الحلول المناسبة لهم من جهة أخرى.

يشمل تعبير «العاملين في الصفوف الأماميّة» أشخاصاً من مجالات مختلفة. في ما يلي لائحة بالقطاعات التي تأثرت بشكل كبير في الظروف الأخيرة في لبنان وعوامل الضغط المرتبطة بطبيعة عمل العاملين ضمنها.

القطاع الطبي وشبه الطبّي (paramedical)

من هم؟	التحديات
• المسعفون في الصليب الأحمر والهلال الأحمر • الأطباء • الممرضون والممرضات • العاملون في المستشفيات • العاملون في المستوصفات الطبية • أصحاب الصيدليات والعاملون فيها	• الخوف من التقاط عدوى كوفيد-١٩ ونقلها إلى عائلتهم والمقرّبين منهم • خيار البُعد عن أفراد العائلة لحمايتهم من إمكانية إنتقال العدوى • النقص في الموارد والمستلزمات الطبية (أدوية، معدّات، أجهزة تنفس...) • الضغط على المستشفيات والنقص في عدد الأسرّة... • النقص في عدد العاملين (أطباء، ممرضين...) الذي أدّى إلى ساعات عمل طويلة • إستقبال الجرحى ومواجهة عائلات الضحايا (تفجير مرفأ بيروت، انفجار وحريق عكّار، الحرائق المتعددة...) • مواكبة آلام المرضى المصابين بكوفيد-١٩ وجرحى حريق عكّار • العنف الجسدي والنفسي الذي تعرّضوا له عند استحالة امكانية مساعدة أحد المرضى • مواجهة الحالات الإنسانية للأشخاص الذين يحتاجون لعلاج ولا يمكنهم تحمّل التكلفة • صعوبات في التنقّل والخوف من عدم القدرة على الوصول إلى مكان العمل ومساعدة الآخرين بسبب إقفال الطرقات أو النقص بمادة البنزين. • الضغط الهائل والحاجة الكبيرة للمسعفين والممرضين بسبب تعدّد الأزمات (ضحايا عنف في التحركات الشعبيّة، نقل وإسعاف مرضى كورونا، نقل وإسعاف خلال تفجير المرفأ وانفجار عكّار...)

القطاع التربوي

من هم؟	التحديات
• الأساتذة (مدارس، معاهد وجامعات...) • الإداريون ممّن على تواصل مباشر مع التلامذة وعائلاتهم • الأخصائيون الإجتماعيون والنفسيون العاملون في المدارس	• عدم القدرة على التخطيط • التغييرات الجذرية التي طرأت على القطاع التربوي والحاجة إلى التأقلم السريع وإيجاد حلول وبدائل • ضغط التعليم عن بعد • تأثير التعليم عن بعد على القدرة على الإهتمام بالأطفال • مواجهة أطفال وعائلات فقدت أحباء بسبب جائحة كورونا، تفجير المرفأ أو إنفجار عكّار • فقدان تلامذة بسبب جائحة كورونا، تفجير المرفأ أو إنفجار عكّار • نتائج الأزمة الإقتصاديّة على التلامذة وسلوكهم • صعوبات الأهل في تسديد المستحقّات وتأمين اللوازم المدرسية لأطفالهم

قطاع الخدمات الإنسانيّة

من هم؟	التحديات
• الأخصائيون الإجتماعيون والنفسيون • المنشّطون • الموظفون في الصفوف الأمامية	• إرتفاع كبير في عدد المستفيدين • غياب الموارد • إنقطاع الدعم الرسمي • مواجهة إشكاليات خارج إطار تأثيرهم: إنقطاع المواد الأساسيّة • الحاجة إلى التأقلم • الصعوبات والتحديات على المستوى الشخصي التي يعيشها العاملون في المجال الإنساني • التعامل مع النتائج الكارثية لتفجير مرفأ بيروت، إنفجار عكّار، جائحة كورونا، الأزمة الاقتصادية • الخوف من التقاط ونقل عدوى كورونا بسبب التواصل المباشر مع المستفيدين

٨.٢ تأثير الضغط النفسي والصدمات النفسية على العاملين في الصفوف الأمامية

لا يمكن إلّا أن يتأثر العاملون في الصفوف الأماميّة بما يرونه ويختبرونه ويسمعونه أثناء تقديم المساعدة. تؤدي هذه التأثيرات إلى تفاعلات على عدّة مستويات تظهر بعض أعراضها بشكل مباشر كما يمكن، إن لم يتم التعامل معها، أن تتراكم وتظهر على المدى البعيد. إن الضغوط والصدمات التي يختبرها العاملون، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية الوظيفية، تعيق تقديم الخدمات الفعّالة للمستفيدين وتؤدي إلى استنزاف طاقات العاملين في هذا المجال.

تشمل نتائج الضغوط والتحديات التي يواجهها العاملون في الصفوف الأماميّة عدّة مستويات منها:

نتائج على المستوى الفردي

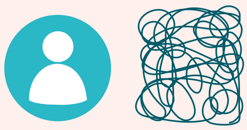
- حزن ومشاعر الإكتئاب
- القلق
- عصبية مفرطة
- الإجهاد العاطفي
- التخدير العاطفي
- الإنهيار العاطفي والإنفعالي
- استراتيجيات تكيّف سلبية
- مشاكل في الأكل
- تغييرات في كمية ونوعية النوم
- أفكار سوداوية
- إنزواء
- مشاكل في العلاقات
- إهمال العلاقات الأساسيّة

نتائج على المستوى المهني

- ساعات عمل طويلة
- الإرهاق والإجهاد
- التفاعل المفرط
- إستنزاف الموارد الداخلية
- فقدان المعنى للعمل الذي يقومون به
- الشعور بالفشل
- الإستسلام
- الشعور بالذنب لعدم القدرة على المساعدة

بالإضافة إلى نتائج الضغط النفسي على المستوى المهني المذكورة، يمكننا أن نلحظ نوعين من ردّات الفعل السلبية التي يمكن أن يعتمدها العاملون في الصفوف الأمامية: (١) غياب الإنخراط والتفاعل مع حالة المستفيدين، أو (٢) الإنخراط والتفاعل المبالغ به مع حالة المستفيدين.

❶ غياب الإنخراط والتفاعل مع حالة المستفيدين



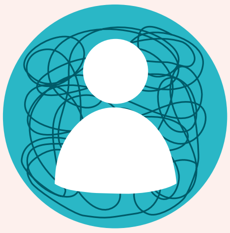
التهكّم
التهكّم هو موقف يؤدي إلى نقص في الاهتمام بالشخص الذي يعاني من الضيق. فيشعر العامل في الصفوف الأمامية بأن على المستفيد أن يستجمع قواه، وبأنّ ما من سبب فعلي لدعمه، أو بأنّه يدّعي ويبالغ بمشاكله. يمكن أن يتضمّن التهكّم عنصر العدائية.

عدم تحمل المسؤولية تجاه المستفيدين
يظهر ذلك من خلال إهمال المستفيدين بالرغم من أن ذلك يشكّل جزءاً من العمل، وتفادي دعمهم وتجاهل ردود فعلهم.

غياب التعاطف
وذلك عندما لا يظهر العامل في الصفوف الأمامية أي تفهم لوضع المستفيدين وردّات فعلهم.

اللوم
يتفادى العامل في الصفوف الأمامية الانخراط من خلال لوم المستفيدين والإدعاء أنّهم سبب الصعوبات التي تلحق بهم.

٢ الإنخراط والتفاعل المبالغ به مع حالة المستفيدين



موقف المخلّص أو المنقذ
يحاول أن يلعب العامل في الصفوف الأمامية دور «المخلّص» للمستفيدين المتأثرين بالصدمة وعائلاتهم.

القيام بكل شيء بنفسه
يعتقد العامل في الصفوف الأمامية أن لا أحد بارع ومحترف ومتفاني مثله، وأن المستفيدين لا يثقون بسواه. كما يمكن أن يعتمد هذا السلوك لمساعدة زملائه وتفادي إرهاقهم بأعمال إضافية.

غياب تحديد الأولويات أو تسوية المسائل كافة
يأخذ العامل مسؤولياته تجاه المستفيد إلى أقصى حدود. ويمضي أياماً وليال في بذل الجهود لتسوية كل مسائل المستفيدين وعائلتهم دون اتّباع أية أولويات.

المسؤولية تجاه ما يشعر به المستفيدون
يشعر العامل بأنّه سبب كل شعور لدى المستفيدين، إن كان حزناً أو غضباً، ويربطه بفعاليته في العمل. قد تسقط الحدود بين مشاعره ومشاعر المستفيدين، فيصبح حزن أو غضب المستفيد يسبب المشاعر عينها لديه.

الإنشغال المبالغ به بمشاكل المستفيدين
إن الإنشغال المبالغ بمشاكل المستفيدين يمنعه من التركيز على الموارد المتاحة لهم.

على الرغم من أن بعض ردود الفعل هذه قد تُعتَبر«عاديّة» ومُتَوَقَّعَة في مثل هذه الحالات، إلّا أنه يمكن تفاديها وإدارتها بشكلٍ فعّال من خلال تقديم الخدمات المناسبة للعاملين في الصفوف الأماميّة للإهتمام برفاهيتهم، حتى يتمكنوا نفسياً وجسدياً من مساعدة الآخرين.

قصة حنان الممرضة

- تابع -

تعرّفنا على معاناة الممرضة حنان بمواجهة ضغوطات العمل الكبيرة، بسبب إشتداد الأزمة الإقتصادية والنقص الحاد في الموارد، ما يؤدّي إلى مواجهة مشاكل مختلفة مع المستفيدين في المركز الصحي.

لكن نهار حنان لا ينتهي في العمل. فبعد يوم عمل شاق، تتسابق حنان مع الوقت للوصول إلى المنزل، قبل الساعة الثالثة، لتتمكن من إعطاء إبنها هاتفها الخلوي ليتابع صفوف التعليم عن بعد. في بعض الأحيان، لا يتمكّن كريم / إبنها، من متابعة صفوفه بسبب رداءة شبكة الانترنت، فيصرخ ويرمي الأغراض في المنزل ويتّهمها بعدم المبالاة لمستقبله.

تحاول حنان الحصول على قسطٍ من الراحة لكنّها، تجد نفسها مضطرّة للإجابة على اتّصالات هاتفية من المركز الصحّي حول بعض التحدّيات التي تواجههم هناك. ثمّ يعلو صراخ كريم وأخاه الصغير، فيتشاجران حول أمور عادية، لكنّها غالباً ما تتطلّب تدخّل حنان حتى لا تتفاقم الأمور بينهما.

في الفترة الأخيرة، لاحظت حنان أنها لم تعد تتمتّع بالصبر الذي كانت تُعرَف به. أصبحت سريعة الإنفعال والغضب في العمل كما في المنزل، ولا تستطيع المحافظة على جدول نومها المعتاد. عند الخلود للنوم، تراودها مشاعر العجز والفشل بسبب عدم قدرتها على تأدية عملها بشكل كامل، نظراً للتحديات التي تواجهها من انقطاع في الدواء والموارد الأساسية. وتتصارع مع أفكارها حول معنى الحياة، وتتساءل حول معنى التضحيات التي تقوم بها. كما تبكي أحياناً عندما تسترجع قصص المستفدين من المركز ومعاناتهم اليومية التي يشاركونها معها.

للتفريغ عن الضغط الذي تعيشه، إعتادت حنان مشاركة جاراتها فنجان قهوة وقت الغروب في الباحة الصغيرة بين منازلهن، حيث تتبادلن الأحاديث، محافظين على مسافة آمنة بين بعضهنّ. خسرت حنان، منذ بضعة أسابيع، هذه الفرصة للتفريغ، عندما تمّ تشخيص زوجها بمرض الكورونا. استغربت حنان أن أيّاً من جيرانها لم يحاول التواصل معها، كما طلب أحد سكان المبنى الذي تقطنه أن تُخلي العائلة المنزل حتى الشفاء التام لتفادي العدوى. تجدر الإشارة أنّ الزوج حجر نفسه في بيت جدّه في منطقة أخرى، وانه لم ينقل العدوى لأي من أفراد العائلة.

بعد التأكّد من شفاء زوجها، توجّهت حنان كالعادة إلى مكان لقاء السيدات. لكن عند وصولها، إرتبكت النساء المجتمعات وتجرّأت إحداهنّ على الطلب منها الرحيل خوفاً من أن تنقل العدوى إليهم. سمعت حنان كلاماً جارحاً يتّهمها بالإهمال وعدم المسؤولية اعتباراً منهم أنها لو إحترمت وعائلتها أبسط معايير السلامة لما إلتقط زوجها الوباء، وتسبّب بانتشار العدوى في الحي، ممّا أودى بحياة أبو وائل اللحّام.

أسئلة للنقاش:

هل اختبرت مواقف مشابهة؟ هل تستطيع التماهي مع وضع حنان أو مع جزء منه؟

هل يمكنك تخيّل تأثير جميع هذه الظروف على حنان على المستوى العاطفي والجسدي والإجتماعي والمهني؟

٨.٣ الصدمة الثانوية (secondary trauma) أو إجهاد التعاطف (compassion fatigue)

٨.٣.١ | السلوك المهني للعاملين في مجال الاستجابة للكوارث

من الطبيعي أن يشعر العاملون في المجال الإنساني بالتعاطف مع المستفيدين من الخدمات المقدّمة، وقد يكون هذا التعاطف أحد أسباب قيامهم بعملهم. ولكن، عندما يتجاوز الحدود الصحية أو السليمة، يمكن أن يؤدي هذا التعاطف للشعور بأعراض إجهاد التعاطف بسبب الصدمة التي يعاني منها شخص آخر.

إن إجهاد التعاطف أو الصدمة غير المباشرة / الثانوية هي الصدمة التي يعاني منها العاملون في الصفوف الأمامية بعد أن يشهدوا على الألم الجسدي أو العاطفي أو الروحي للمستفيدين. قد يكون هذا الإجهاد أكثر خطورة من الإرهاق العام، فمن خلال تعامله مع صدمة المستفيد، قد تتأثر التجربة الشخصية للعامل في الصفوف الأمامية.

هذا المشهد ليس نادر الوجود، فبعض الدراسات تقدّر أن نسبة ٢٥ إلى ٥٠٪ من العاملين في الخطوط الأمامية يعانون من أعراض إجهاد التعاطف.

تشمل عوارض إجهاد التعاطف ما يلي:

نظرة متغيرة للحياة
قد تؤدي مشاهدة ضائقة وصدمات المستفيدين إلى فقدان الثقة بالآخرين وتغيير النظرة لمعنى الحياة.

هوية متغيرة
النظرة المتغيرة للحياة تؤدّي إلى تغييرات على صعيد العلاقات مع الآخرين وفي شخصية الفرد.

مشاكل في العلاقات الشخصية
من المرجح أن يؤثر الإرهاق الناتج عن العمل مع أشخاص متأثرين بصدمات، وغالباً لساعات طويلة دون انقطاع، على التفاعلات مع العائلة والأصدقاء. قد يكون من الصعب مشاركة صعوبة التجربة وقد يخلق هذا الأمر مسافة بين العامل في الصفوف الأماميّة وبين أحبائه.

صعوبات في التركيز والذاكرة
من المحتمل أن تؤدّي جميع الأعراض المذكورة أعلاه، إلى جانب الحرمان من النوم، إلى صعوبات في التركيز والذاكرة.

ذنب الناجين
من الصعب مشاهدة الآخرين يعانون. في بعض الأحيان، يختبر العامل في الصفوف الأمامية الشعور بالذنب لأن الصدمة أو الحدث المروّعه لم يطله.

صعوبات التمييز بين العمل والحياة الخاصة
إن الشعور المستمر بأن المستفيدين المتأثرين بالصدمات يعتمدون على العامل الميداني قد يؤدي إلى خلط الحدود بين العمل والحياة الخاصة، ويمكن أن يؤثر ذلك على العلاقة مع العائلة والأصدقاء بطريقة سلبية.

إنخفاض القدرة على التحمّل
إن الانشغال بصدمات المستفيدين لفترة طويلة قد يجعل العامل أقل تسامحاً مع مشاكل الآخرين. قد يصبح العامل غاضباً وبعيداً عاطفياً عن العائلة والأصدقاء. قد يصبح أيضاً معتاداً على الصدمة لدرجة التوقف عن الشعور بالتعاطف مع الأشخاص الذين يعانون من صعوبات أخرى أو أقل وطأة في محيطه.

الخوف من العمل مع فئات معينة من الأشخاص
قد يصبح العاملون في الصفوف الامامية، الذين يتحمّلون أعباء عمل ضخمة أو يتعاملون مع حالات صعبة، خائفين تدريجياً من التعامل مع الحالات التي تكشف عن ضعفهم.

في معظم الأوقات، يحتاج العاملون في الصفوف الأماميّة المتأثرون بإجهاد التعاطف إلى دعم أفراد العائلة أو الأصدقاء والزملاء لمساعدتهم في الانتباه إلى وضعهم، بالأخص أن أعراض إرهاق التعاطف تشبه إلى حدٍّ كبير أعراض اضطراب ما بعد الصدمة.

إن تواجد العديد من الموظفين في مؤسسة يعانون من هذه الأعراض، يؤثر سلباً على بعضهم البعض وقد يتسبّب في نشوء ثقافة وأجواء غير صحيّة في المؤسسة.

مؤشرات إجهاد التعاطف

- الشعور بالفشل والذنب
- عدم الثقة بالنفس والشك بالقدرات الفردية
- الحزن والعجز
- قلة النوم
- قلة الإحساس بالفعالية في العمل
- صعوبة في التركيز
- الشعور بالإرهاق من الالتزامات
- اللامبالاة والتخدير العاطفي
- الإدمان السرّي أو العلاج الذاتي بطرق غير سليمة
- العزلة والانسحاب
- الإنهاك
- تسلّل صعوبات العمل إلى الأفكار أو الأحلام أو الكوابيس
- العواطف المكبوتة
- التشاؤم

٨.٣.٢ | من هم المعرّضون للخطر؟

بالرغم من أن أي شخص يعمل بشكل مباشر مع المستفيدين يمكن أن يكون عرضة للصدمة الثانوية أو إجهاد التعاطف، أضاءت الدراسات على بعض الخصائص التي يمكن أن تشكل عوامل خطر إضافية:

مدّة العمل
بينما يحتاج الإرهاق إلى بعض الوقت للظهور، يمكن أن يحدث إرهاق التعاطف بشكل سريع وقد يكون العاملون في الصفوف الأمامية الجدد أكثر عرضة لإرهاق التعاطف بسبب خبرتهم المتواضعة.

تاريخ شخصي من الصدمات
إن وجود تاريخ شخصي من الصدمات يمكن أن يشكّل عامل خطر إضافي للمتدخلين في الصفوف الأمامية، مثل التعرّض للإساءة، موت غير متوقع لأحد الأحباء، حوادث...

عدد المستفيدين
أظهرت الدراسات أنه كلما زاد عدد المستفيدين، زادت احتمالية تعرّض العاملين في الصفوف الأمامية لإجهاد التعاطف.

العمل لساعات طويلة
في ظل الأزمات المتتالية، يضطر العديد من العاملين في الصفوف الأمامية إلى العمل لساعات طويلة ووقت إضافي، ممّا يترك أثراً كبيراً على المرونة العاطفية ويسبّب التعب الجسدي والحرمان من النوم. بالإضافة إلى ذلك، إن العديد من العاملين في المجال الإنساني لديهم أيضاً مسؤوليات مرتبطة بتقديم الرعاية على مستوى حياتهم الشخصية، فلا تُتاح لهم فرصة التوقّف عن العطاء والعمل ممّا يسبب إرهاقاً عاطفياً.

تاريخ من الإرهاق
إن تراكم الإرهاق الوظيفي وعدم الرضى يزيد من احتمال إصابة الفرد بإجهاد التعاطف.

صعوبة في التواصل
إن الأفراد الذين يجدون صعوبة في التعبير عن مشاعرهم قد يلجؤون إلى كبت التوتر الناتج عن العمل في الصفوف الأماميّة، مما يعرّضهم لخطر الإصابة بالصدمات بشكل أكبر.

نظام دعم غير مناسب
ترتفع نسبة التعرض للإجهاد العاطفي لدى الأفراد الذين يفتقدون لوجود أشخاص يمكن الإعتماد عليهم والحصول على دعمهم، مثل وجود شريك، عائلة، أصدقاء، جيران، زملاء موثوق بهم، أو مجموعات روحية...

٨.٣.٣ | علامات الضغط النفسي

إن الإرهاق هو حالة من الإنهاك العاطفي والجسدي والعقلي الناجم عن الإجهاد المفرط والمطوّل. يحدث ذلك عندما يشعر العامل في الصفوف الأمامية بالتعب والاستنزاف العاطفي وعدم القدرة على تلبية المطالب الكثيرة.

إن الإختبار في الصفحة التالية يساعد العاملين في الصفوف الأماميّة على التعرّف على علامات الضغط النفسي وإختبار مستوى الضغط لإتخاذ الخطوات المناسبة.

لإحتساب المعدل العام، سجّل نقطة واحدة عند كل إجابة «**أبداً**»، سجّل نقطتين عند كلّ إجابة «**في بعض الأحيان**» وثلاث نقاط عند كل إجابة «**في معظم الأحيان**»

عند الإنتهاء، إحتسب مجموع النقاط:

أقل من ٢٠ نقطة	٢٠ إلى ٣٥ نقطة	٣٦ إلى ٤٥ نقطة
حالة الضغط النفسي لديك طبيعية نظراً لظروف عملك	تظهر عليك علامات الضغط النفسي وتحتاج إلى اتخاذ إجراء	قد تكون تتعرّض لضغط شديد. اطلب المساعدة من شخص قريب منك أو من مشرف أو مدير. كما يمكنك الاتصال بطبيبك أو إختصاصي نفسي لمساعدتك

إختر الإجابة المناسبة لكل من التصاريح في الجدول التالي	أبداً	في بعض الأحيان	في معظم الأحيان
أشعر بالتوتر			
لديّ الكثير من الشكاوى على المستوى الجسدي (مثل الصداع، خفقان القلب، آلام في الصدر أو المعدة، ونزلات البرد المزمنة)			
لديّ الكثير من الشكاوى على المستوى الجسدي (مثل الصداع، خفقان القلب، آلام في الصدر أو المعدة، ونزلات البرد المزمنة)			
أشعر بالارتباك أو «القلق» (على سبيل المثال، أقل ضوضاء تجعلني أقفز)			
أنا حزين وأشعر أنني أستطيع البكاء			
فقدت روح الدعابة			
أجد صعوبة في اتخاذ القرارات. أتطرّق إلى القضايا التي تشغل بالي مراراً وتكراراً دون أن تصبح أوضح			
أشعر بالارتباك أو الخوف. أتوق إلى مكان أشعر فيه بالأمان			
أتصرف باندفاع أو أتحمّل مخاطر لا يجب أن أتحملها			
أجد صعوبة في التركيز بشكل عام أو التركيز على عملي			
أجد صعوبة في التخطيط والتفكير بوضوح			
أشعر أنني أقل كفاءة أو غير منظّم في العمل أكثر من المعتاد			
أخطئ، أفقد الأشياء التي أحتاجها للعمل، أنسى المواعيد، أو أنسى القيام بالمهام المطلوبة مني			
أعاني من مشاكل في النوم (صعوبة في النوم أو صعوبة بالبقاء نائماً، أو أنام لفترات طويلة، أو تراودني الكوابيس)			
أنا سريع الانفعال. مضايقات أو مطالب بسيطة تزعجني كثيراً (أبالغ في ردة فعلي تجاه إخفاقات الآخرين، أو أجد نفسي أتجادل مع الأصدقاء أو أفراد الأسرة أكثر مما اعتدت عليه...)			

٨.٤ الرعاية الذاتية تطبيقياً

تطوّر تعريف الرعاية الذاتية بشكل هائل، وانتقل من تعريف يتعلّق بالصحة والمرض فقط، ليصل إلى كل «ما يقوم به الأفراد لأنفسهم بهدف تعزيز صحتهم والحفاظ عليها، ومنع المرض والتعامل معه». يشمل هذا التعريف:

- النظافة الشخصية والعامة
- التغذية: نوع وجودة الطعام
- نمط الحياة: النشاط البدني، والترفيه، وما إلى ذلك
- العوامل البيئية، الظروف المعيشية، والعادات الاجتماعية، وما إلى ذلك
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية: مستوى الدخل، والمعتقدات الثقافية، وما إلى ذلك
- التطبيب الذاتي
- إعادة التأهيل

تُبنى الرعاية الذاتية على أساس فردي ويتم تطويرها وفقاً لإحتياجات الشخص، ومعتقداته، ومصالحه، وأسلوب حياته، وروحانيته. يمكن ترجمة الرعاية الذاتية بدعم مادي ونفسي وعاطفي وروحي وشخصي، بالإضافة إلى التدخّل المتخصص الذي يهدف إلى الحد من الإجهاد والضغط والإرهاق وتعزيز الرفاهية لكل من المستفيدين والعاملين في الصفوف الأمامية.

بعض الأفكار التي يمكن أن تشكّل عائقاً أمام الرعاية الذاتية

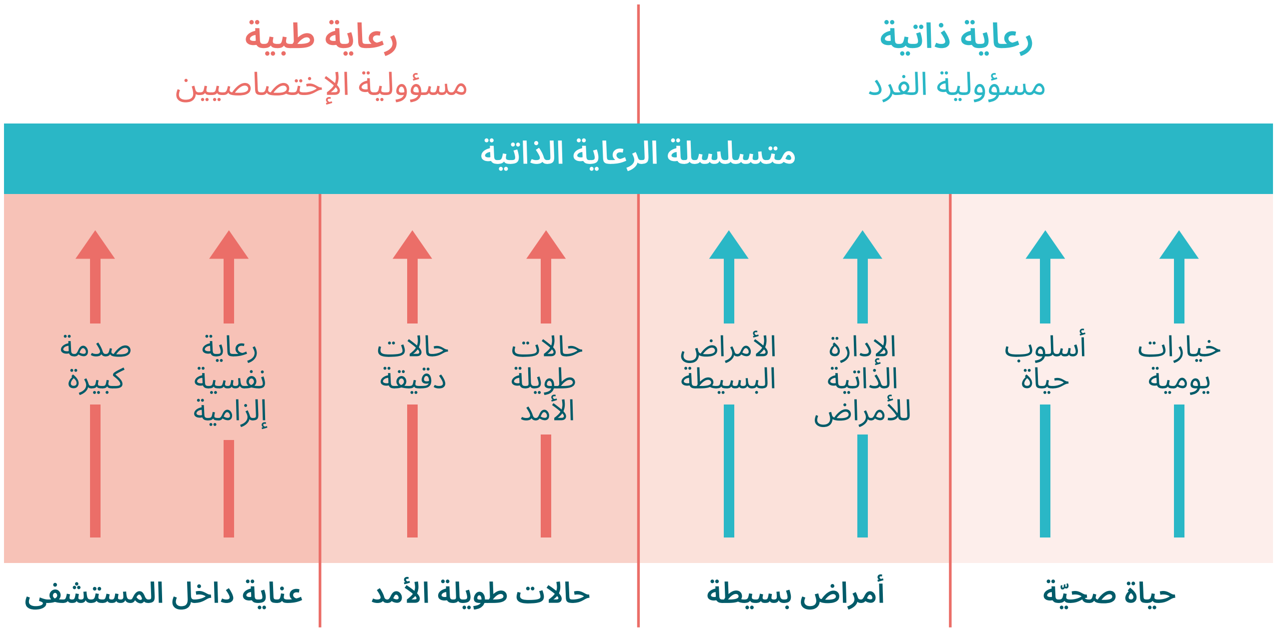
- يعمل الآخرون على مدار الساعة، لذا ينبغي أن أفعل ذلك.
- سيكون من الأنانية أن آخذ وقتاً للراحة.
- يمكنني المساهمة أكثر من خلال العمل طوال الوقت.
- إحتياجات الناجين أكثر أهمية من إحتياجات من يساعدهم.
- أنا فقط أستطيع فعل كذا وكذا وكذا.
- لا يمكنني التحدّث عن العمل الإنساني الذي أقوم به مع الآخرين.

٨.٤.١ | متسلسلة الرعاية الذاتية

إن الرعاية الذاتية لا تقتصر على تدخلات آنية. من المفيد النظر إلى الرعاية الذاتية على أنها تسلسل مستمرّ للرعاية. ضمن هذه السلسلة، قد يتم أو لا يتم التعاون مع المتخصصين في مجال الرعاية الصحيّة. ضمن تسلسل خدمات الرعاية يمكن أيضاً أن يعاني الأفراد من مرض أو إصابات صحيّة تستلزم زيادة أو تغيير في أنشطة الرعاية الذاتية الخاصة بهم.

يبدأ تسلسل الرعاية الذاتية بالمسؤولية الفردية والخيارات المرتبطة بنمط الحياة اليوميّة التي يتّخذها الفرد، مثل الأكل الصحي والنشاط البدني ليصل إلى التدخّل في حال وجود أمراض بسيطة أو وعكات صحية. كما يمكن أن يهتم بظروف صعبة طويلة الأمد، كلّ ذلك لتأمين صحة الفرد ورفاهيته.

كما نرى في الرسم أدناه، تبدأ الرعاية الذاتية كمسؤولية فردية ويمكن أن تتحوّل بحسب الحالة إلى رعاية أكثر تخصصاً. ولكن، بالرغم من المساعدة المتخصّصة، تبقى فعالية الرعاية مرتبطة بالشخص المعني وتتراوح بين الخيارات اليومية للفرد إلى التدخلات من أجل إدارة الظروف الطويلة الأمد.



٨.٤.٢ | مجالات الرعاية الذاتية ونصائح للعاملين في الصفوف

على عكس الأفكار الشائعة التي تربط مفهوم الرعاية الذاتيّة بتدخلات طبيّة فقط أو خدمات صحة نفسيّة فقط، سوف نعرض في ما يلي ميادين التدخل المختلفة، وبعض النصائح التي يمكن اعتمادها من قبل العاملين في الصفوف الأماميّة.

على الصعيد الفيزيولوجي

نتناول على هذا الصعيد مواضيع الاعتناء بالجسد، أهمية الأنشطة البدنية وعادات الأكل والنوم السليمة.

- الوقت
- التأقلم مع العلامات لإدراك متى يكون المرء جائعاً أو غاضباً أو وحيداً أو متعباً، واتخاذ الخطوات المناسبة
- إتّباع نظام غذائي صحي ومعتدل
- تجنّب الاستخدام المفرط للطعام
- محاولة تناول الأطعمة الغذائية المتنوعة
- الأكل ببطء
- ممارسة نشاط جسدي بشكل منتظم
- الحفاظ على نظام نوم مناسب من ٧ إلى ٩ ساعات من النوم يومياً
- الحدّ من تناول الكحول أو الكافيين أو النيكوتين
- الإهتمام بالنظافة الشخصية والمظهر الخارجي
- تجنّب الأدوية إلا تلك التي يصفها الطبيب والإلتزام بالكميّات المحدّدة من قبله
- ممارسة تقنيات الاسترخاء مثل تقنيات التنفس

على الصعيد الشخصي

- زيادة الأنشطة الإيجابية
- قضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء
- تعلّم كيفية «التخلّص من التوتر»
- استخدام تقنيات مثل الكتابة والرسم والتلوين
- تعلّم المرونة والصبر
- تقبّل الحدود وعدم إمكانية تغيير كل شيء
- تجنّب الحديث السلبي مع الذات الذي يعزّز مشاعر عدم الكفاءة
- إعادة إحياء العلاقات الشخصية الوثيقة
- تخصيص وقت للتأمل
- ممارسة الأنشطة الممتعة أو التي تساعد على الضحك
- محاولة التخلي عن موقف «المسؤول و«الخبير» والسيطرة الدائمة
- الاحتفاظ بدفتر يوميات لإبعاد القلق
- طلب المساعدة في تربية الأطفال أو في الاهتمام بالأهل عند الشعور بالانزعاج أو مواجهة صعوبات في التكيّف عند العودة إلى المنزل
- تجنّب إتخاذ أي قرارات كبيرة لمدة شهر على الأقل

على الصعيد المهني

الاعتناء بالذات في مكان العمل، بالأخص أن العاملين في الميدان الإنساني يواجهون تحديات هائلة. إن مواجهة هذه التحديات من خلال التوصيات التالية يُعتبر أمراً ضرورياً لصحة العاملين ورفاهيتهم وانتاجيتهم.

- إدارة الوقت: الحفاظ على ساعات عمل معقولة
- أخذ العطل
- تحديد مهام عمل واقعية ومتوازنة
- الإقرار بما تم القيام به لمساعدة الآخرين، حتى ولو بِنِسَب صغيرة
- قبول ما لم يتم تحقيقه
- التحدّث عن التجارب مع مشرف أو زميل لتبادل الدعم
- الحفاظ على الحدود بين المهني والشخصي
- الحفاظ على علاقة مهنية مع المستفيدين
- التصرّف بشكل مهني مع الجميع حتى مع من لا تتوافق معه على المستوى الشخصي
- تعزيز العلاقة الشخصية بين الزملاء بشكل إيجابي
- التشديد على الإحترام والانفتاح، والقدرة على تقديم ملاحظات بنّاءة في العمل
- معالجة الاختلافات في الرأي بطريقة ناضجة والتعامل مع النزاعات بطريقة مباشرة ومفتوحة
- تجنّب النميمة على الآخرين، فذلك يخلق جواً سلبياً في الفريق
- التحدّث إلى الإدارة أو الموارد البشرية إذا كانت مهام العمل تبدو كثيرة
- تعلّم مهارات أساسيّة: تفويض الآخرين وطلب المساعدة، الرفض، تجنّب العمل مع عدد كبير من المستفيدين
- أخذ فترات استراحة للاسترخاء / إدارة الإجهاد / رعاية الجسد / تناول المرطبات أو القهوة
- تجنّب فترات طويلة من العمل الفردي والعمل «على مدار الساعة» مع فترات راحة قليلة
- المشاركة في المبادرات المطروحة للحصول على دعم ومساعدة مهنية، خصوصاً إذا إستمر الإجهاد الشديد لمدة تزيد عن أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع

على الصعيد النفسي

يمكن أن يؤثر الإجهاد والضغط في مكان العمل على الرفاهية العاطفية للعاملين في الصفوف الأمامية، ويحدّ من فعاليتهم ويؤثر سلباً على جودة حياتهم بشكل عام.

- البدء بالاعتراف أن مواجهة المشاعر أمر صعب لكن أساسي
- التذكّر أن المشاعر هي استجابة طبيعية للأحداث الحالية والماضية
- التفكير في الأمور التي ساعدت على التأقلم في الماضي وما يمكن القيام به للبقاء قوياً
- إعتماد طريقة وديّة في الكلام مع الذات
- التحدّث مع الأصدقاء والأحباء للحصول على الدعم عند الحاجة
- عدم الانتظار إلى أن تصل الأمور إلى مراحل صعبة
- المشاركة في الأنشطة الترفيهية
- ممارسة الهوايات
- التخطيط لسلامة الأسرة / المنزل، بما في ذلك وضع خطط رعاية الأطفال والأهل
- مشاركة المخاوف وتحديد التجارب الصعبة ووضع الإستراتيجيات لحلّ المشكلات
- تلقّي العلاج النفسي و/أو ممارسة التأمل الذاتي

على الصعيد الروحي

يُعتبر إيجاد المعنى الجزء الأكثر خصوصية من الرعاية الذاتية.

- البعد الروحي هنا يرتبط بهدف الإنسان أن يعيش حياة ذات معنى وهدف. تحقيق هذا الهدف يضيف إنسجام إلى حياة الفرد، وحياة الأشخاص الذين يحيطون بهم.
- إن الإجهاد يمكن أن يجعل الفرد غير سعيد. ولكن السعادة وحدها ليست مقياس الرفاهية، لذلك من المهم أيضاً أن يبحث العاملون في الصفوف الأماميّة عن المعنى الخاص للحياة والعمل بالنسبة لهم.
- تبقى ممارسة الشعائر الدينية والطقوس الروحانية التي يؤمن بها كل فرد إحدى أساليب إيجاد هذا المعنى.

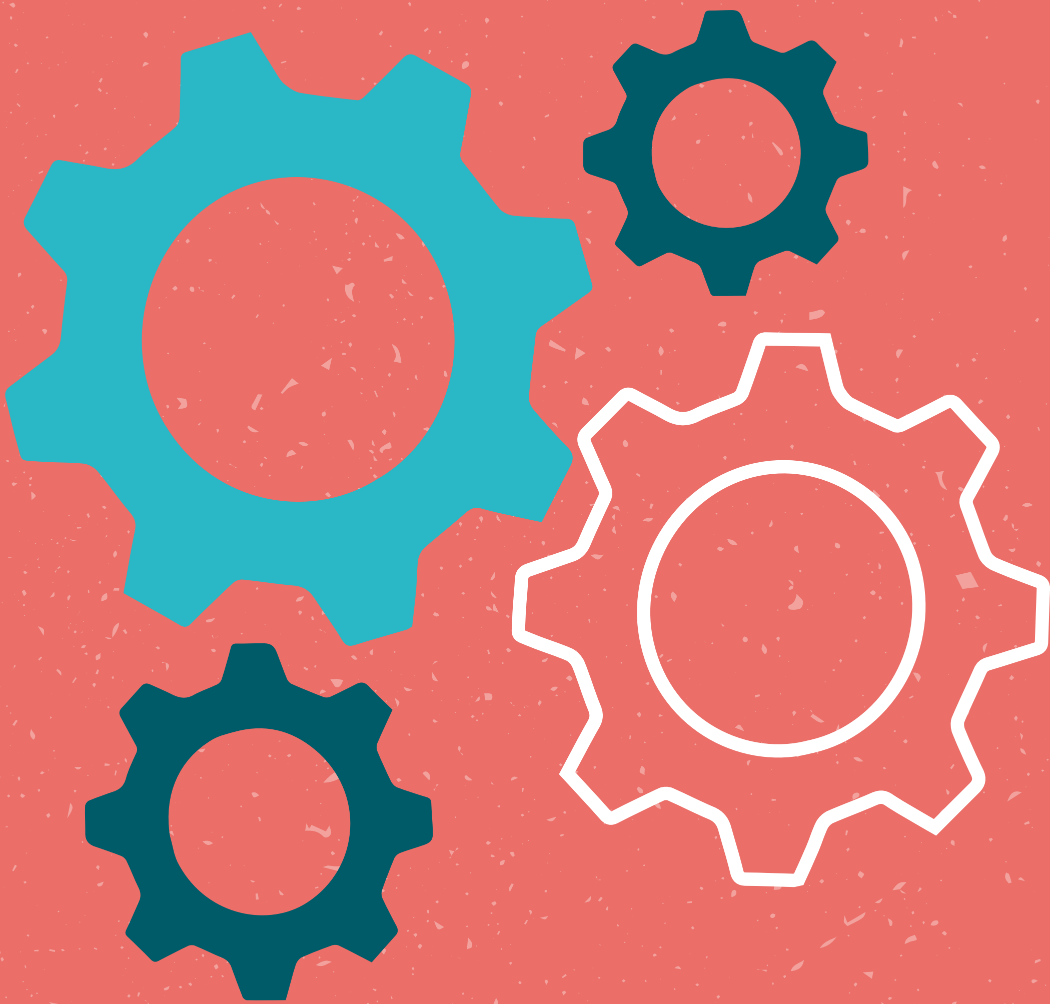
تعتبر العديد من المنظمات أن رفاهية العاملين في الصفوف الأمامية ذات أهمية كبيرة، لذلك من المهم أن تضم استراتيجياتها بعض الخدمات التي تساهم في رعايتهم.

بعض الإقتراحات الموجّهة للمنظمات حيث يتواجد العاملون في الصفوف الأمامية:

- وضع برامج مساعدة لمساعدة العاملين على التعامل مع المشاكل الشخصية وخلق بيئة عمل متوازنة
- خلق برامج تدريبية تشمل مواضيع مثل التدخّل في الأزمات، إدارة الإجهاد، المرونة، تقييم المخاطر، إلخ.
- وضع سياسات مرتبطة بظروف العمل، تنظيم الدعم، تغيير الرعاية المقدمة، تغيير جدول العمل لتجنّب ساعات العمل الطويلة
- التدريب على مهارات التواصل، وإعطاء العاملين في الصفوف الأمامية معلومات حول كيفية التواصل مع عائلاتهم حول عملهم
- تشجيع الدعم بين الأقران
- تشجيع العاملين في الصفوف الأمامية الذين عانوا من صدمة شخصية أو خسارة أو الذين يعانون من الإرهاق على أخذ إجازة
- تشجيع العاملين في الصفوف الأمامية على طلب المشورة عند الحاجة، وإعطائهم المعلومات عن إمكانيات الإحالة للخدمات المتخصصة عند الحاجة
- تسهيل طرق التواصل بين العاملين من خلال إنشاء لوائح الخدمات المتوفرة، ومشاركة المعلومات حول كيفية الاتصال أو جدولة المكالمات الجماعية
- تقديم معلومات بخصوص الجوانب الإيجابية للعمل

القسم الرابع

إقتراحات عمليّة



الفصل التاسع
تمارين تطبيقيّة

في الفصل التالي، نقترح أنشطة يمكن أن تساهم في عملية الدعم النفسي الإجتماعي لمختلف المستفيدين: أطفال، مراهقين، راشدين (ومن ضمنهم العاملين في الصفوف الأماميّة ومقدمي رعاية).

سوف نعرض في المرحلة الأولى بعض السبل لإستخدام الأنشطة بحسب سياق التدخل. تتضمن لائحة الأنشطة أو التمارين المقترحة:
- منهجيّة تطبيق الأنشطة ضمن مؤسسات الرعاية الصحيّة
- منهجيّة تطبيق الأنشطة ضمن مؤسسات الخدمات الإنسانية
- منهجيّة تطبيق الأنشطة ضمن المؤسسات التربويّة

يفصّل الجدول التالي المنهجيّة المقترحة في الأطر المختلفة.

مؤسسات الرعاية الصحيّة

الحالة المعنيّة المستفيدون من الخدمات الصحيّة الذين يظهرون آثار صدمة، حداد أو ضغط خلال تلقي الخدمات (قلق شديد، تساؤلات كثيرة، حزن وبكاء، فقدان الأمل، غضب وإشكالات أخرى)

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
X	X	يمكن إحالة المستفيد إلى الخدمات المتخصصة فوراً لعدم القدرة على تحليل الوضع بشكل عميق	• التركيز على اللحظة الحالية: تقنية الترسيخ • قبضة الإصبع لإدارة المشاعر • الوجه الآخر للأزمة • مواطن القوة والتجارب • بنك الدعم

*إنظر الفصل الخامس

مؤسسات الرعاية الصحيّة

الحالة المعنيّة العاملون في المؤسسات الصحيّة الذين يظهرون آثار إرهاق وظيفي وإعادة صدمة أو صدمة ثانويّة

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
✕	✕	الإحالة الآمنة بعد تحليل الوضع إن دعت الحاجة	• المستوى الحالي في الرعاية الذاتية • التحقق من الحاجات الأساسية • التحقق من الحاجات الأساسية في مكان العمل • تمارين التمدّد • قبضة الإصبع لإدارة المشاعر • جرّة الإنجازات • مغذية أم مستنزفة؟ • لوحة رؤية الرعاية الذاتية • إنشاء مكان آمن • مواطن القوة والتجارب • الوجه الآخر للأزمة • تحليل العلاقات • إقتراحات تساعد في مكان العمل

مؤسسات الخدمات الإنسانيّة

الحالة المعنيّة المستفيدون من مختلف الخدمات (مساعدات ماديّة أو عينيّة، إستشارات...) الذين يظهرون آثار صدمة، حداد أو ضغط نفسي

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
✕	✕	يمكن إحالة المستفيد إلى الخدمات المتخصصة فوراً لعدم القدرة على تحليل الوضع بشكل عميق	• التركيز على اللحظة الحالية: تقنية الترسيخ • قبضة الإصبع لإدارة المشاعر • الوجه الآخر للأزمة • مواطن القوة والتجارب • بنك الدعم

*إنظر الفصل الخامس

مؤسسات الخدمات الإنسانيّة

الحالة المعنيّة المستفيدون الذين يشاركون في أنشطة جماعيّة (دورات محو أمية، دورات تدريب مهني، أنشطة ترفيهيّة، دعم نفسي إجتماعي) ويظهرون آثار صدمة، حداد أو ضغط

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
✕	✕	الإحالة الآمنة بعد تحليل الوضع إن دعت الحاجة	• إنشاء مكان آمن • إدارة الغضب • إملأ المكان • التعامل مع مشاعر الخوف • مشاعر الأزمة • أواجه، أتكيّف، أتخطى • إكتشاف الموارد: أنا، لديّ، أستطيع • الوجه الآخر للأزمة • تحليل العلاقات • رسالة إلى أنا المستقبلي

الحالة المعنيّة العاملون في المؤسسات الصحيّة الذين يظهرون آثار الإرهاق الوظيفي، أو تجربة إعادة الصدمة أو الصدمة الثانويّة

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
✕	✕	الإحالة الآمنة بعد تحليل الوضع إن دعت الحاجة	• المستوى الحالي من الرعاية الذاتية • التحقق من الحاجات الأساسية • التحقق من الحاجات الأساسية في مكان العمل • تمارين التمدّد • قبضة الإصبع لإدارة المشاعر • جرّة الإنجازات • مغذية أم مستنزفة؟ • لوحة رؤية الرعاية الذاتية • إنشاء مكان آمن • مواطن القوة والتجارب • الوجه الآخر للأزمة • تحليل العلاقات • إقتراحات تساعد في مكان العمل

*إنظر الفصل الخامس

المؤسسات التربوية (مدارس، معاهد مهنيّة، جامعات)

الحالة المعنيّة المستفيدون الذين يظهرون آثار صدمة، حداد أو ضغط خلال الحصص الدراسيّة

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
X	X	الإحالة الآمنة بعد تحليل الوضع إن دعت الحاجة	• تمرين الضوء الشافي • قبضة الاصبع لإدارة المشاعر • بنك الدعم • تحليل العلاقات • تصور المستقبل

الحالة المعنيّة أهالي التلامذة الذين يظهرون آثار صدمة، حداد أو ضغط خلال التعامل مع الموظفين

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
X	X	يمكن إحالة المستفيد إلى الخدمات المتخصصة فوراً لعدم القدرة على تحليل الوضع بشكل عميق	• التركيز على اللحظة الحالية: تقنية الترسيخ • قبضة الإصبع لإدارة المشاعر • أنا تخطيت، أنا تعاملت • الوجه الآخر للأزمة • مواطن القوة والتجارب • بنك الدعم

الحالة المعنيّة المستفيدون الذين يشاركون في مجموعات دعم نفسي إجتماعي

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
X	X	الإحالة الآمنة بعد تحليل الوضع إن دعت الحاجة	• نشاط البيضة • دمية المشاعر • من أكون؟ • رؤية الشبكة الاجتماعية • تصوّر المستقبل

*إنظر الفصل الخامس

المؤسسات التربوية (مدارس، معاهد مهنيّة، جامعات)

الحالة المعنيّة الأساتذة والموظفون

التدخل المقترح			
تقنيات التواصل والسلوكيات الداعمة *	تمارين التنفس، التأمل أو الترسيخ لمساعدة الآخر على الهدوء عند ظهور الأعراض	الإحالة الآمنة إلى الخدمات المتخصصة	الأنشطة المقترحة
×	×	الإحالة الآمنة بعد تحليل الوضع إن دعت الحاجة	• المستوى الحالي في الرعاية الذاتية • التحقق من الحاجات الأساسية • التحقق من الحاجات الأساسية في مكان العمل • تمارين التمدّد • قبضة الإصبع لإدارة المشاعر • جرّة الإنجازات • لوحة رؤية الرعاية الذاتية • إنشاء مكان آمن • مواطن القوة والتجارب • الوجه الآخر للأزمة • تحليل العلاقات

يمكن إستخدام الأنشطة المرتبطة بالحداد عند الحاجة (إنظر القسم ٩.١١).

*إنظر الفصل الخامس

لائحة الأنشطة

المحور ١ | إختبارات الرعاية الذاتية

النشاط		المستوى الحالي في الرعاية الذاتية	قياس مدى القابلية للشعور بالضغط	مقياس المرونة الذاتية التحقق من الحاجات الأساسية	التحقق من الحاجات الأساسية في مكان العمل
الحالة	الصدمة			✕	
	الحداد				
	الضغط	✕	✕	✕	✕
	الارهاق الوظيفي	✕	✕	✕	✕
نوع النشاط	تمرين فردي	✕	✕	✕	✕
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة				
	نشاط جماعي				
الفئة المستهدفة	الأطفال				
	المراهقون		✕	✕	
	مقدمو الرعاية		✕	✕	✕
	العاملون في الصفوف الأمامية	✕	✕	✕	✕

المحور ٢ | أنشطة الإهتمام بالجسد

النشاط		عادات النوم الصحّي	تمارين التمدّد
الحالة	الصدمة		
	الحداد		
	الضغط	✕	✕
	الارهاق الوظيفي	✕	✕
نوع النشاط	تمرين فردي	✕	✕
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة		✕
	نشاط جماعي		
الفئة المستهدفة	الأطفال	✕	
	المراهقون	✕	
	مقدمو الرعاية	✕	✕
	العاملون في الصفوف الأمامية	✕	✕

المحور ٣ | تمارين التنفس

النشاط		تعلّم تقنيات التنفس	فالس التنفس
الحالة	الصدمة	⊗	⊗
	الحداد	⊗	⊗
	الضغط	⊗	⊗
	الارهاق الوظيفي	⊗	⊗
نوع النشاط	تمرين فردي	⊗	⊗
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة	⊗	
	نشاط جماعي		
الفئة المستهدفة	الأطفال	⊗	⊗
	المراهقون	⊗	⊗
	مقدمو الرعاية	⊗	⊗
	العاملون في الصفوف الأمامية	⊗	⊗

المحور ٤ | تمارين التأمل

النشاط		تخيل الأرقام	تمرين الضوء الشافي
الحالة	الصدمة	⊗	⊗
	الحداد	⊗	⊗
	الضغط	⊗	⊗
	الارهاق الوظيفي	⊗	⊗
نوع النشاط	تمرين فردي	⊗	⊗
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة	⊗	⊗
	نشاط جماعي		
الفئة المستهدفة	الأطفال	⊗	⊗
	المراهقون	⊗	⊗
	مقدمو الرعاية	⊗	⊗
	العاملون في الصفوف الأمامية	⊗	⊗

المحور ٥ | تمارين التركيز والترسيخ

النشاط		التركيز الذهني: اليقظة الذهنية	التركيز على اللحظة الحالية: تقنية الترسيخ
الحالة	الصدمة	⊗	⊗
	الحداد	⊗	
	الضغط	⊗	⊗
	الارهاق الوظيفي	⊗	
نوع النشاط	تمرين فردي	⊗	⊗
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة	⊗	⊗
	نشاط جماعي		
الفئة المستهدفة	الأطفال	⊗	⊗
	المراهقون	⊗	⊗
	مقدمو الرعاية	⊗	⊗
	العاملون في الصفوف الأمامية	⊗	⊗

المحور ٦ | تمارين بناء الأمان

النشاط		نشاط البيضة	إنشاء مكان آمن
الحالة	الصدمة	⊗	⊗
	الحداد		
	الضغط		⊗
	الارهاق الوظيفي		
نوع النشاط	تمرين فردي		
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة		
	نشاط جماعي	⊗	⊗
الفئة المستهدفة	الأطفال	⊗	
	المراهقون		⊗
	مقدمو الرعاية		⊗
	العاملون في الصفوف الأمامية		⊗

المحور ٧ | أنشطة التمييز وإدارة المشاعر

	النشاط	إدارة الغضب	قبضة الإصبع لإدارة المشاعر	إملأ المكان	دمية المشاعر	التعامل مع مشاعر الخوف	مشاعر الأزمة
الحالة	الصدمة		✕	✕	✕	✕	✕
	الحداد	✕	✕	✕	✕	✕	✕
	الضغط	✕	✕	✕	✕		✕
	الارهاق الوظيفي	✕	✕	✕			
نوع النشاط	تمرين فردي		✕				
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة						
	نشاط جماعي	✕		✕	✕	✕	✕
الفئة المستهدفة	الأطفال	✕			✕	✕	
	المراهقون	✕		✕	✕	✕	
	مقدمو الرعاية	✕	✕	✕		✕	✕
	العاملون في الصفوف الأمامية	✕	✕	✕		✕	✕

المحور ٨ | أنشطة لتقدير الذات

	النشاط	مواطن القوة والتجارب	بنك الدعم	أواجه، أتكيف، أتخطى	من أكون؟	إكتشاف الموارد: أنا، لديّ، أستطيع	الوجه الآخر للأزمة
الحالة	الصدمة	✕	✕	✕		✕	✕
	الحداد	✕	✕	✕			✕
	الضغط	✕	✕	✕	✕	✕	✕
	الارهاق الوظيفي	✕	✕		✕	✕	✕
نوع النشاط	تمرين فردي	✕	✕				✕
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة	✕	✕				✕
	نشاط جماعي			✕	✕	✕	
الفئة المستهدفة	الأطفال		✕				✕
	المراهقون	✕	✕		✕	✕	✕
	مقدمو الرعاية	✕	✕	✕	✕	✕	✕
	العاملون في الصفوف الأمامية	✕	✕	✕	✕	✕	✕

المحور ٩ | أنشطة لتعزيز الشبكة الاجتماعية

النشاط		تحليل العلاقات	ما نشترك فيه
الحالة	الصدمة	⊗	⊗
	الحداد	⊗	⊗
	الضغط	⊗	⊗
	الارهاق الوظيفي	⊗	⊗
نوع النشاط	تمرين فردي	⊗	⊗
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة	⊗	
	نشاط جماعي		
الفئة المستهدفة	الأطفال	⊗	⊗
	المراهقون	⊗	⊗
	مقدمو الرعاية	⊗	⊗
	العاملون في الصفوف الأمامية	⊗	⊗

المحور ١٠ | الرعاية الذاتية

النشاط		لوحة رؤية الرعاية الذاتية	إقتراحات تساعد في مكان العمل	جرّة الإنجازات	مغذية أم مستنزفة؟
الحالة	الصدمة				
	الحداد				
	الضغط	⊗			
	الارهاق الوظيفي	⊗	⊗	⊗	⊗
نوع النشاط	تمرين فردي	⊗		⊗	⊗
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة				
	نشاط جماعي		⊗		
الفئة المستهدفة	الأطفال				
	المراهقون	⊗			
	مقدمو الرعاية	⊗			
	العاملون في الصفوف الأمامية	⊗	⊗	⊗	⊗

المحور ١١ | التعامل مع الحداد

النشاط		مراسم العزاء البديلة	ما فقدناه	صندوق الذكريات وكتاب الذكريات
الحالة	الصدمة			
	الحداد	✕	✕	✕
	الضغط			
	الارهاق الوظيفي			
نوع النشاط	تمرين فردي	✕		✕
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة	✕		✕
	نشاط جماعي		✕	
الفئة المستهدفة	الأطفال	✕	✕	✕
	المراهقون	✕	✕	✕
	مقدمو الرعاية	✕	✕	✕
	العاملون في الصفوف الأمامية	✕	✕	✕

المحور ١٢ | النظرة إلى المستقبل

النشاط		رسالة إلى أنا المستقبلي	تصوّر المستقبل
الحالة	الصدمة	✕	✕
	الحداد	✕	✕
	الضغط	✕	✕
	الارهاق الوظيفي		
نوع النشاط	تمرين فردي	✕	
	عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة		✕
	نشاط جماعي		✕
الفئة المستهدفة	الأطفال		✕
	المراهقون	✕	✕
	مقدمو الرعاية	✕	
	العاملون في الصفوف الأمامية	✕	

٩.١ إختبارات الرعاية الذاتية

إختبار المستوى الحالي من الرعاية الذاتية

ضع قائمة بثلاثة عوامل ضغط مرتبطة بالعمل	١. ٢. ٣.
ضع قائمة بثلاثة عوامل ضغط شخصية	١. ٢. ٣.
ضع قائمة بثلاث علامات أو أعراض تساعدك على معرفة أنك بحالة إجهاد	١. ٢. ٣.
ضع قائمة بثلاث علامات أو أعراض تساعد زملاءك في العمل على معرفة أنك متوتر	١. ٢. ٣.
ضع قائمة بثلاث علامات أو أعراض تساعد أحباءك والمقربين منك على معرفة أنك بحالة إجهاد	١. ٢. ٣.
ضع قائمة بثلاث طرق لإدارة التوتر تستخدمها في العمل	١. ٢. ٣.
ضع قائمة بثلاث طرق لإدارة الضغط تستخدمها خارج دوام العمل	١. ٢. ٣.
إذكر أسماء زملاء في العمل تعتبرهم جزءاً من نظام الدعم	الإسم الأول: الإسم الثاني:
إذكر أسماء أشخاص مقربين إليك تعتبرهم جزءاً من نظام الدعم	الإسم الأول: الإسم الثاني:

قياس مدى القابلية للشعور بالضغط

تمَّ تصميم الإستبيان التالي لمساعدتك على اكتشاف مدى هشاشتك وتحديد مكامن التوتر. قيّم كل عنصر من ١ (دائماً) إلى ٥ (أبداً)، وفقاً لِكَم تبدو العبارة صحيحة بالنسبة إليك. تأكّد من وضع علامة على كل عنصر، حتى إذا كان لا ينطبق عليك (في حال لا ينطبق عليك إختر الرقم ٥)

	دائماً ١	أغلب الأوقات ٢	أحياناً ٣	نادراً ٤	أبداً ٥
أتناول وجبة ساخنة واحدة على الأقل يومياً.					
أحصل على ٧-٨ ساعات من النوم أربع ليال على الأقل في الأسبوع.					
أعطي وأحصل على المودة بانتظام.					
لدي قريب واحد على الأقل يمكنني الاعتماد عليه ومتواجد في مكان قريب مني.					
أمارس الرياضة إلى درجة التعرّق مرتين على الأقل في الأسبوع.					
أَحدّ من استخدام السجائر (أقل من ٥ سجائر يومياً).					
أتناول أقل من خمسة مشروبات كحولية في الأسبوع.					
وزني مناسب لطولي.					
لديّ دخل كافٍ لتغطية المصاريف الأساسية.					
أستمدّ القوة من معتقداتي الدينية أو الروحانية.					
أذهب بإنتظام إلى النادي أو أشارك بالأنشطة الاجتماعية.					
لدي شبكة من الأصدقاء والمعارف.					
لدي صديق واحد أو أكثر يمكنني أن أثق به بشأن أموري الشخصية.					
أنا بصحة جيدة (بما في ذلك البصر والسمع والأسنان).					
أستطيع أن أتحدث بصراحة عن مشاعري عندما أشعر بالغضب أو القلق.					
لدي محادثات منتظمة مع الأشخاص الذين أعيش معهم حول المشاكل المنزلية - مثل الأعمال المنزلية والمال.					
أفعل شيئاً من أجل المتعة مرة واحدة في الأسبوع على الأقل.					
أنا قادر على تنظيم وقتي بشكل فعال.					
أشرب كوبين أو أقل من القهوة (أو غيرها من المشروبات الغنية بالكافيين) في اليوم.					
أقضي مع نفسي ساعة على الأقل من الوقت الهادئ خلال النهار.					
أهتم بمكان سكني وأحافظ على تنظيمه ونظافته.					

تعليمات للحصول على معدّل العلامات:

لحساب النتيجة الخاصة بك، إجمع الأرقام واطرح منها ٢٠.

النتيجة

أقل من ١٠ علامات	أكثر من ٣٠ علامة	أكثر من ٥٠ علامة
لديك مقاومة ممتازة للتوتر والإجهاد	لديك بعض الضعف بمواجهة التوتر	أنت شديد التأثر بالتوتر

لمواجهة هذه القابلية للتوتر:

- لاحظ أن جميع العناصر تقريباً تصف مواقف وسلوكيات لديك الكثير من السيطرة عليها.
- قُم بمراجعة العناصر التي سجلت عليها مجموع ثلاث نقاط أو أكثر.
- ضع قائمة بهذه العناصر ضمن خطة الرعاية الذاتية الخاصة بك.
- ركّز أولاً على تلك التي تبدو أسهل للتغيير، قبل التعامل لاحقاً مع تلك التي تبدو صعبة - مثلاً تناول وجبة ساخنة ومتوازنة يومياً، والاستمتاع مرة واحدة على الأقل في الأسبوع، قبل تخفيض كمية السجائر التي تستهلكها.

مقياس المرونة الذاتية

يتكوّن هذا المقياس من ١٤ عنصراً. يجب تحديد العلامة على كل عنصر بحسب مقياس من ٤ نقاط يتراوح من ١ (لا ينطبق أبداً) إلى ٤ (ينطبق بشدة).

ما مدى صحة الخصائص التالية بالنسبة إليك؟

	١	٢	٣	٤
أنا كريم مع أصدقائي.				
أتعافى بسرعة من الدهشة والمفاجأة.				
أستمتع بالتعامل مع المواقف الجديدة وغير الاعتيادية.				
عادة ما أنجح في اعطاء انطباع جيد لدى الآخرين.				
أستمتع بتجربة الأطعمة الجديدة التي لم أتذوقها من قبل.				
أنا أُعتَبَر شخصاً نشيطاً جداً.				
أحب أن أسلك مسارات مختلفة إلى أماكن مألوفة.				
أنا فضولي (أحب الاطلاع) أكثر من معظم الناس.				
معظم الناس الذين قابلتهم يمكن اعتبارهم جديرين بالمحبة.				
عادة ما أفكر ملياً في الشيء قبل التصرف.				
أحب أن أقوم بأشياء جديدة ومختلفة.				
حياتي اليومية مليئة بالأشياء التي تثير إهتمامي				
يمكنني وصف نفسي كشخصية قوية وجميلة.				
أتغلب على غضبي تجاه الأشخاص بسرعة معقولة.				

تفسير معدل النقاط

إجمع النقط التي حصلت عليها وقارن المجموع بالجدول التالي:

صفر - ١٠	١١ - ٢٢	٢٣ - ٣٤	٣٥ - ٤٦	٤٧ - ٥٦
سمات مرونة منخفضة للغاية	سمات مرونة منخفضة	سمات مرونة غير محدّدة	سمات مرونة عالية	سمات مرونة عالية جداً

إختبار التحقق من الحاجات الأساسية

إحتياجات الرعاية الذاتية الأساسية	نعم	كلا	الهدف
هل أحصل عادة على قسطٍ كافٍ من النوم؟			
هل أتناول طبقاً ساخناً كل يوم؟			
هل أخصص الوقت في أسبوعي لأكون في الطبيعة، ولو لفترة قصيرة ؟			
هل أحصل على ما يكفي من ضوء الشمس، خاصةً في فصل الشتاء؟			
هل أراجع الطبيب مرة واحدة في السنة على الأقل؟			
هل أحصل على تمارين ممتعة بشكل كافي؟			
هل أحصل على عناق ولمسات مريحة؟			
هل أخصص وقتاً للصداقة؟			
هل أرعى صداقاتي؟			
هل لدي أصدقاء يمكنني الاتصال بهم عندما أكون بحالة سيئة، ويمكنهم حقاً الإصغاء لي؟			
هل يمكنني أن أطلب المساعدة بصدق عندما أكون بحاجة إليها؟			
هل أعبر عن المشاعر السلبيّة وأفرغها بطرق سليمة وبإنتظام؟			
هل أسامح نفسي عندما أخطئ؟			
هل أفعل أشياء تعطيني الشعور بالرضا والفرح وتعطيني هدفاً؟			
هل يوجد جمال وفير في حياتي؟			
هل أسمح لنفسي برؤية الجمال وبإحضار الجمال إلى المنزل ومكان العمل؟			
هل أخصص وقتاً للعزلة؟			
هل أتلقى يومياً أو أسبوعياً الغذاء الروحي؟			
هل يمكنني تذكّر آخر مرة ضحكت حتى بكيت؟			
هل أقبل نفسي كما أنا؟			

إختبار التحقق من الحاجات الأساسية في مكان العمل

الرعاية الذاتية في العمل	نعم	كلا	الهدف
هل آخذ استراحة غداء كل يوم وأفعل شيئاً لا علاقة له به بالعمل؟			
هل أعمل لساعات معقولة لا تتخطى الثماني ساعات يومياً؟			
هل أقوم بجدولة «مساحة للتنفس» كل يوم حتى أتمكن من إعادة تقييم أولوياتي؟			
هل مكتبي خالٍ من الفوضى؟			
هل لدي إضاءة كافية وهواء نظيف؟			
هل أفوّض العمل لأشخاص آخرين للحصول على وقت فراغ لنفسي وتمكين الآخرين؟			
هل تحترم عائلتي/أصدقائي وقت عملي؟ إذا كان الجواب لا، هل طلبت ذلك؟			
هل لدي وقت متواصل يمكّنني من العمل دون تشتيت وتقطيع؟			
هل لدي وسائل للطلب من الآخرين عدم الإزعاج، مثل يافطات «ممنوع الإزعاج»؟			
هل أقوم بجدولة أوقات محدّدة لتلقّي المكالمات الهاتفية والتحقق من البريد الإلكتروني؟			
هل توقّفت عن تحمل أكثر مما أستطيع تحمله؟			
هل أشرب كمية كافية من الماء عندما أكون في العمل؟			
هل أرتدي ملابس وأحذية مريحة في العمل؟			
هل أقوم بجدولة إجازة من العمل للإعتناء بنفسي؟			
هل لدي من أتحدث معه عن حياتي المهنية؟			
هل لدي وسائل راحة تجعل مكتبي ممتعاً؟ (موسيقى، رائحة، أعمال فنية)			
هل أقبل بإلتزامات وأندم عليها لاحقاً؟			

٩.٢ أنشطة الإهتمام بالجسد

النوم الصحي

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	إعتماد تقنيات نوم صحية
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• حاول الإسترخاء قبل النوم. قُم بتمارين التخيّل أو التأمّل أو التنفس (راجع بعض التقنيات المقترحة لاحقاً). • إذا كان لديك الكثير من الأفكار، قُم بتدوين أفكارك أو «قائمة المهام» قبل الذهاب إلى الفراش. • ضع جدولاً زمنياً محدداً وعادات محددة لوقت النوم محددة، مثل: • إذهب إلى الفراش عندما تكون متعباً واستخدم السرير للنوم فقط (وليس لمشاهدة االتلفاز أو القراءة أو الأكل). • إستيقظ في نفس الوقت في الصباح. • قلّل من الضوضاء: - تأكد أن غرفة النوم هادئة، مريحة، مظلمة، وذات درجة حرارة مريحة. - أزِل الأجهزة الإلكترونية (مثل التلفاز والكمبيوتر والأجهزة اللوحية tablets والهواتف الذكية وما إلى ذلك) من غرفة النوم. • تجنّب الوجبات الثقيلة الكبيرة، والطعام الحار، وشرب الكحول، والقهوة، أو الشاي والمنبهات الأخرى، والنيكوتين قبل النوم. • مارس نشاطاً بدنياً يشكل يومي.

تمارين التمدّد

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التخلّص من التوتر تخفيف الإجهاد البدني والتوترات المتراكمة
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	يمكن إجراء تمارين التمدد التالية في بداية النهار، أو بين نوبات العمل، أو بعد الإنتهاء من العمل، أو عدة مرات في اليوم، حسب مستوى الإجهاد. قم بالتمارين التالية لمدة ١٠ دقائق: • إجلس على كرسي مكتبك ومدّ إحدى ساقيك حتى تصبح أمامك مباشرة. ثبدت هذه الوضعية لمدة ثانيتين. بعد ذلك، إرفع رجلك لأعلى ما يمكن، واحتفظ بهذه الوضعية لمدة ثانيتين أخرتين. كرّر هذا الأمر ١٥ مرة مع كل رِجل. • قِف على بُعدٍ مسافة بسيطة من مكتبك في مواجهته، حافظ على وضع قدميك معاً وانحنِ نحو الأمام، ثم ضع يديك متباعدتين بعرض الكتفين على حافة المكتب. إدفع صدرك للأسفل نحو المكتب وارفع جسدك نحو الأعلى. كرّر التمرين ٢٠ مرة. • إشبك يديك وارفعهما إلى الأعلى، أنزلهما نحو اليسار وانتظر ٥ ثوان قبل رفعهما مجدداً ثم أنزلهما نحو اليمين. كرّر هذه الحركة ثلاث مرات لكل جهة. • مدّ ذراعيك نحو الأمام وحرّك معصمك بحركة دائرية، ثم إلى الأمام والخلف. كرّر هذه الحركة بقدر ما تشاء، إلى أن تشعر بالراحة. • إشبك يديك وإنزل بهما نحو الأمام بطريقة يكون فيها خصرك العامل الأساسي في الحركة. حافظ على هذه الوضعية لـ٥ ثوان، ثم أعِد تكرار هذه الحركة ٥ مرات. • ضع يدك اليسرى وراء كتفك الأيمن وامسك كوعك بيدك الأخرى. إنتظر بضع ثوان قبل تغيير الوضعية. • إرفع كتفيك نحو الأعلى وقم بحركة دائرية حتى تشعر بالراحة. • أثناء الجلوس، إفرد ذراعيك أمامك مباشرة، واجعلهما متوازيين مع كتفيك، وباعد بين كتفيك، وإثنِ ذراعك اليسرى للأعلى، ثم ضع ذراعك اليمنى تحتها. أدر يدك اليمنى إلى اليسار بحيث يمكنك الإمساك بالحافة الخارجية لذراعك اليسرى، أو طالما يمكنك توصيل راحتي يديك، ارفع مرفقيك نحو السقف واسحب يديك من وجهك. أدر رأسك إلى كلا الجانبين. كرّر هذا التمرين على الجانب الآخر، مع شدّ العضلات تحت نصل الكتف وأعلى الظهر والكتفين والرقبة. للقيام بهذا التمرين، قُم بِعَدّ ٨ إلى ١٠ أنفاس لكل جانب.

٩.٣ تمارين التنفس

تقنيات التنفس

يمثّل التنفس إحدى التقنيات الرئيسية المستخدمة لمواجهة القلق والصعوبة في التركيز. عندما تكون هادئاً، يميل التنفس إلى أن يكون سلساً ومنتظماً. في المقابل، خلال لحظات القلق أو الخوف، يمكن أن يصبح التنفس مضطرباً. قد يصبح النفس سريعاً وحاداً أو جامداً ومقيّداً، أو قد تحبس أنفاسك أو تشعر أنك لا تستطيع أن تأخذ نفساً كاملاً.

إن إحدى التقنيات الرئيسية لتقليل القلق هي التركيز على التنفس وتعلّم التنفس بشكلٍ أعمق من خلال التركيز على الزفير. إذا مارست إحدى أساليب التنفس التالية عندما تكون هادئاً، ستصبح متمرساً به، ومن المرجح أن تتمكن من استخدامه في لحظات التوتر والقلق.

ترتكز النظرية الكامنة وراء هذه التقنية على أن:

- التنفس هو الوظيفة التلقائية الوحيدة للجسم، والتي يمكنك التحكم فيها بوعي في الوقت عينه.
- إن إبطاء التنفس بشكل واعٍ أثناء فترة التوتر يساعد على التخفيف من مشاعر القلق.
- التحكّم بالتنفس هو الخطوة الأولى لتهدئة الإستجابة المبالغ بها للإجهاد في الجسم.

تقنيات التنفس

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	مواجهة القلق والصعوبة في التركيز
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	إتبع الخطوات التالية لتتعلم كيف تأخذ نفساً عميقاً: • إتّخذ وضعيةً مريحة: يمكنك الإستلقاء على ظهرك على السرير أو على حصيرة على الأرض، كما يمكنك الجلوس على كرسي مع دعم كتفيك والرقبة والرأس على ظهر الكرسي. • ضع يدك على بطنك أسفل أضلاعك مباشرة، ويدك الأخرى على صدرك. • الشهيق: تنفّس من خلال الأنف. عندما تتنفس، إشعر ببطنك ينتفخ ويدفع يدك للخارج. لا ينبغي أن يتحرّك صدرك. عندما تتنفس، تخيّل أن الهواء يملؤك بشعور من السلام والهدوء. الزفير: من خلال شفتيك، كما لو كنت تصفّر. عندما تتنفس، إشعر ببطنك يرتاح. عندما تقوم بالزفير، تخيّل أن الهواء الذي يخرج من صدرك يأخذ معه الإجهاد والتوتر. • قُم بهذا التنفس ٣ إلى ١٠ مرات. خُذ وقتك مع كل نفس. • لاحظ كيف تشعر في نهاية التمرين. • يمكنك إغلاق عينيك أثناء القيام بهذا التمرين.

فالس التنفّس

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	السيطرة على أعراض التنفس الزائد
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	عند الشعور بأولى علامات التنفس الزائد، قُم بهذا التمرين. تتضمن «دورة التسع ثوانٍ» أخذ نفسٍ واحد كل تسع ثوانٍ. • خُذ شهيقاً لمدة ٣ ثوانٍ • إحبس أنفاسك لمدة ٣ ثوانٍ • أخرج نفسك لمدة ٣ ثوانٍ (مثل الفالس: ١ ٢ ٣، ١ ٢ ٣ ...). ينتج عن ذلك معدل ٦ إلى ٧ أنفاس في الدقيقة. في كل مرة تقوم فيها بالزفير، فكّر بكلمة إسترخ أو Relax . • حاول أن تتنفس بطريقة سلسة وخفيفة. • في نهاية كل دقيقة (بعد ٦-٧ أنفاس)، إحبس أنفاسك (بدون أخذ جرعة من الهواء) لمدة ١٠ ثوانٍ، ثم استمر في التنفس في دورة الـ٩ ثوانٍ. إستمر في التنفس بهذه الطريقة حتى تختفي جميع أعراض التنفس الزائد.

٩.٤ تمارين التأمل

تخيّل الأرقام

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التأمل والإسترخاء المساعدة على الحدّ من الأفكار المؤذية
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إجلس أو استلقِ في مكان مريح وأغلق عينيك. • تخيّل أن لديك شاشة عرض فيلم أمام وجهك، وأن الرقم ١ على الشاشة بخط كبير. • الآن، تخيّل أنك تأخذ نفساً عميقاً ببطء من خلال أنفك. الرقم ١ يقترب أكثر فأكثر من وجهك حتى يلتصق بجبهتك. • حرِّر هذا النفس - ببطء شديد - وتخيَّل أنه عندما تحرَر النفس، ينزلق الرقم ١ من جبهتك إلى فمك ويتم نفخه بعيداً. • الآن شاهد الرقم ٢ على شاشتك. كرّر الإجراء نفسه، تذكّر أن تتنفس بعمق وببطء، من خلال أنفك والزفير من خلال فمك. • كرّر العملية حتى تصل إلى الرقم ٢٠.

تمرين الضوء الشافي

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التأمل والإسترخاء
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إجلس أو استلقِ في مكان مريح وأغلق عينيك. • إختر لوناً تجدُه مصدر راحة واسترخاء. • ركّز على تنفسك وابدأ بالتنفس ببطء. • تخيل أن هناك ضوءاً فوق رأسك، والضوء لونه هادئ ومريح. • في كل مرة تستنشق فيها الهواء، يغمرك بعضٌ من هذا الضوء. • تخيّل أن الضوء في كل مكان يلمسك، يهدّئك ويريحك. • في كل مرة تتنفس فيها، ينسل عليك المزيد والمزيد من الضوء. • إنه يغسل رأسك وعينيك، ويهدئك ويريحك. يغسل فكك ورقبتك، ويهدئك ويريحك. • تذكّر أن الضوء يأتي من مصدر لا نهاية له. في ظل توفر المزيد من الضوء، تتنفس المزيد والمزيد منه، والمزيد والمزيد... أكثر وأكثر.

٩.٥ تمارين التركيز والترسيخ

يمكن وصف اليقظة الذهنية بشكل عام، بأنها النظر إلى الأفكار والمشاعر خارج نطاق التجربة الذاتية المعتادة، ومراقبة الأفكار دون أي حكم. أمّا الترسيخ أو الإنتباه إلى اللحظة الحالية فيساعد الأفراد على التنبّه لأفكارهم ومشاعرهم، ويمكّنهم من إدارة هذه المشاعر، بدلاً من الدخول في حالة ارتباك.

اليقظة الذهنية

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التركيز على شيء واحد داخل الفرد لتفادي الضغط الناجم عن تراكم المشاعر والأفكار
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إبدأ بالدخول إلى داخل ذهنك للحظة، من خلال التركيز على التنفس. • خُذ أنفاساً عميقة من البطن. إسترخِ وإستمر في التنفس كما ترغب. • الآن، تخيل أنك تُخرج عقلك إلى الخارج. • إنظر إلى أفكارك ومشاعرك وحالتك المزاجية والأحاسيس كأشياء تطفو في مجرى نهر، تراها عندما تمر بجانبك ثم تختفي عن نظرك. • راقب ببساطة دون أن تقوم بأي حكم أو تحليل. ببساطة، شاهدها تمر. • الآن، قُم بأخذ شيء من هذا المجرى، وركّز عليه (على سبيل المثال حلم معين، ذكرى معينة، ألم، إلخ). دَع الأحاسيس والأفكار الأخرى تمر في الخلفية. • إنتبه إلى الأفكار أو المشاعر الجديدة التي تنشأ من ملاحظة هذا الغرض. • إجلس مع هذه الأفكار والمشاعر للحظة أنظر إليها، ما هي مسبباتها؟ ما نتائجها؟ ما هي الإمكانيات المتاحة للتصرف؟ ما هي القرارات التي يجب إتخاذها؟ • عندما تصبح على استعداد لترك هذا الشيء وراءك، ببساطة ضعه على ورقة لتطفو في اتجاه المجرى. • إختر فكرةً أو شعوراً آخر وإجلس معه كما فعلت سابقاً. • تابع إختيار الأفكار والمشاعر إلى أن تشعر بالهدوء وإمكانية التركيز.

تقنية الترسيخ

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تفادي الشعور بالإرباك والتمرين على السيطرة على المشاعر والذات، خلال نوبات الهلع أو عند الشعور أن الأمور أصبحت خارج السيطرة
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إبدأ بإغلاق هاتفك أو أي مصدر تشتيت وقُم بالتركيز على حواسك أثناء المشي. • النظر: ماذا يمكنك أن ترى من حولك؟ على سبيل المثال: الأشجار، الزهور، السيارات، الحشرات، الناس... • السمع: ماذا تسمع؟ على سبيل المثال: الطيور، حفيف الرياح في الأشجار، الأطفال يلعبون، محركات السيارات... • الشعور: ما الذي تشعر به؟ على سبيل المثال: الشمس أو الرياح أو المطر على وجهك، وقدميك على الرصيف... • الشمّ: ما هي الروائح التي تستطع تنشقها؟ على سبيل المثال: عشب مقطوع حديثاً، عطر شخص ما... • التذوّق: ماذا يمكنك أن تتذوّق؟ على سبيل المثال: قطرات المطر، أو فنجان الشاي في الصباح • الإحساس باللمس: إِنتبه لجسمك، ولاحظ ما تشعر به الآن، على سبيل المثال: ربما تصبح أكثر دفئاً، أو تشعر بأنفاسك أو نبضات قلبك... • تابع التركيز على الحواس إلى حين الوصول إلى حالة من الهدوء.

٩.٦ تمارين بناء الأمان

نشاط البيضة

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال
الهدف	الإسترخاء والشعور بالحماية والأمان
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إطلب من المشاركين الجلوس في دائرة، وثَني ركبهم نحو صدورهم، ومعانقة أرجلهم، وإراحة رؤوسهم على ركبهم وإغلاق أعينهم. • إطلب منهم أن يتخيلوا أنهم صغار جداً، بحيث يمكن وضعهم في بيضة ذات قشرة قوية جداً. • إطلب منهم التدحرج على الأرض إذا كانوا يريدون أن يشعروا بمدى قوة قوقعتهم، ثم إطلب منهم العودة إلى وضع الجلوس. • قُل ببطء بنبرةٍ هادئة: «أنت صغير جداً، داخل قشرة بيضة. أنت محمي هناك. من الجيد جداً أن تكون داخل البيضة، فهي دافئة ويمكنك التنفس جيداً. أنت هناك ويمكنك سماع بعض الأصوات من العالم الخارجي، لكن القشرة تخفّفها. أنت بخير داخل قشرة البيضة، لكن الأصوات بالخارج تجعلك تشعر بالفضول للخروج. يمكنك سماع الريح والموسيقى القادمة من بعيد. كيف هو العالم في الخارج؟ ماذا يحدث هناك؟» • أكمل بالقول: «تبدأ في التنفس أكثر قليلاً، ثم تفتح ذراعيك وتدفع قدميك برفق. تبدأ القشرة في الإنكسار ويمكنك أن تمد ذراعيك وساقيك ببطء، حتى تصبح خارج قشر البيض. تجد نفسك في حديقة خضراء، والعشب ناعم ويمكنك شمّه. الشمس دافئة ويمكنك الشعور بها على جلدك. نسيم عذب يهبّ ويمكنك أن تتنفسه برفق. يمكنك أن ترى أنه يوجد حول الحديقة سياج ببوابة صغيرة، وأنت تعلم أنه لا يمكنك السماح إلا للأشخاص الذين تحبهم والذين يحبونك بالدخول. تجلس لبعض الوقت ثم تقف وتذهب إلى البوابة. تفتحها وتنظر حولك. يمكنك أن ترى بعض أفراد العائلة والأصدقاء لكن لا يمكنهم رؤيتك. تغلق البوابة ببطء وتعود إلى حيث كنت. يمكنك أن ترى قشر البيض هناك على العشب. يمكنك أن ترى وتشعر بجسمك بالكامل، من أصابع قدميك إلى أعلى رأسك (١٥ ثانية)». • قُل لاحقاً: «يمكنك أن تأخذ أنفاساً قليلة، ثم تبدأ في تحريك أصابعك، ثم أصابع قدميك وساقيك وذراعيك. إستدر ببطء على جانبك الأيمن، وتحسّس ظهرك؛ ثم ... ١ ... ٢ ... ٣ ... يمكنك فتح عينيك». • بمجرد أن يفتح المشاركون أعينهم جميعاً، إدعهم للجلوس ببطء. إمنح بضع ثوانٍ من الصمت قبل الإنتقال إلى تقييم النشاط: - كيف تشعر؟ هل يختلف شعورك عمّا كان عليه عندما بدأنا النشاط؟ - كيف تعتقد أن أنشطة الإسترخاء مثل هذه مفيدة لك؟ - هل هناك أي شيء قد تفعله في المنزل ليتيح لك الوقت والمساحة للإسترخاء؟

إنشاء مكان آمن

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون
الهدف	منح المشاركين أداةً للتعامل مع الذكريات الصعبة أو الأفكار السلبية
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إطلب من المشاركين إما الإستلقاء أو الجلوس بشكل مريح وأعينهم مغلقة. • إشرح لهم أنك ستعلّمهم الآن طريقة للتعامل مع الذكريات الصعبة. • إطلب منهم الحفاظ على الصمت والهدوء التام أثناء قيامك بالتمرين التالي. • أخبرهم أنه عندما تطرح أسئلة، يجب عليهم فقط التفكير فيها في رؤوسهم وعدم الإجابة بصوت عالٍ. • إقرأ النص المرفق لهذا النشاط. إقرأ الكلمات ببطء ووضوح وامنح المشاركين وقتاً للتفكير فيما تقوله، مع الحفاظ على فترات التوقف في النص. • عندما يفتح الجميع أعينهم، إسأل أولئك الذين يريدون أن يشاركوا ما تخيلوه كيف جعلهم ذلك يشعرون؟ • وضّح أنه يمكنهم تخيّل التواجد هناك كلما شعروا بالبؤس أو الخوف، وأن ذلك سيجعلهم يشعرون بالتحسن. • أضِف أنه سيصبح من الأسهل تخيّل مكانهم الخاص كلما زاروه أكثر في مخيلتهم.

نص التأمل المرفق

« اليوم سوف نتدرّب على إستخدام خيالنا لخلق صور ومشاعر جميلة وإيجابية. أحياناً عندما نشعر بالضيق، من المفيد تخيّل مكانٍ يجعلنا نشعر بالهدوء والأمان. سأطلب منكم الآن أن تتخيلوا مكاناً تشعرون فيه بالهدوء والأمان والسعادة.

قد يكون هذا الأمر في مكان ما حقيقي تتذكرونه، ربما من عطلة، أو قد يكون في مكان ما سمعتم عنه، ربما في قصة، أو قد يكون في مكان ما تختلقونه بأنفسكم.

خذوا أنفاساً عميقة وثابتة.

- أغلقوا أعينيكم واستمروا في التنفس بشكل طبيعي.
- تخيلوا صورة للمكان الذي تشعرون فيه بالأمان والهدوء والسعادة. (صمت)
- تخيلوا أنكم واقفون أو جالسون هناك. (وقفة)
- في مخيلتكم، ألقوا نظرة حولكم ولاحظوا ما ترونه. (وقفة)
- أنظروا إلى التفاصيل الخاصة بمكانكم وشاهدوا ما هو قريب منك. (وقفة)
- أنظروا إلى الألوان المختلفة. (وقفة)
- تخيلوا أنكم تمدون يدكم وتلمسون شيئاً ما. (وقفة)
- الآن ألقوا نظرة أبعد. ماذا ترون من حولكم؟
- حاولوا أن تروا الألوان والأشكال والظلال المختلفة.
- هذا هو مكانكم الخاص ويمكنكم أن تتخيلوا ما تريدون أن يكون هناك.
- عندما تكونون هناك، تشعرون بالهدوء والسكينة.
- تخيلوا أنكم حفاة على الأرض. كيف تبدو الأرض؟ (وقفة)
- تجوّلوا ببطء، محاولين ملاحظة الأشياء هناك. حاولوا أن تروا كيف يبدون وكيف يشعرون.
- ماذا تسمعون؟ (صمت)
- ربّما الأصوات الرقيقة للريح، أو الطيور، أو البحر.
- هل تستطيعون الشعور بدفء الشمس على وجهكم؟ (صمت)
- ماذا تشتمون؟ (وقفة)
- ربما هو هواء البحر، أو الزهور، أو طعامكم المفضل؟ (وقفة)
- في مكانكم الخاص، يمكنكم رؤية الأشياء التي تريدونها. تخيلوا أنكم تلمسونها وتشتمونها، وتسمعون أصواتاً لطيفة.
- تشعرون بالهدوء والسعادة.
- تخيلوا الآن أن هناك شخصاً مميزاً معكم في مكانكم.
- هذا الشخص موجود ليكون صديقاً جيداً وليساعدكم. إنه شخصٌ قوي ولطيف.
- إنه موجود لمساعدتكم فقط وسيهتم بكم.
- تخيلوا أنك تتجولون وتستكشفون مكانكم الخاص ببطء معه. (وقفة)
- تشعرون بالسعادة لوجودكم معه. (وقفة)
- هذا الشخص هو مساعدكم وهو جيد في حل المشكلات.
- فقط انظروا حولكم في مخيلتكم مرة أخرى.
- إلقوا نظرة جيدة. (وقفة)
- تذكروا أن هذا هو مكانكم الخاص. سيكون دائماً هناك. يمكنكم دائماً تخيل وجودكم هنا عندما تريدون أن تشعروا بالهدوء والأمان والسعادة. (وقفة)
- سيكون مساعدكم دائماً موجوداً وقتما تريدونه. (صمت)
- إستعدوا الآن لفتح أعينيكم واتركوا مكانكم الخاص في الوقت الحالي. (وقفة)
- يمكنكم العودة إلى الجلسة عندما تصبحون جاهزين.
- عندما تفتحون أعينيكم، ستشعرون بمزيد من الهدوء والسعادة.

٩.٧ أنشطة التمييز وإدارة المشاعر

إدارة الغضب

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	مساعدة المشاركين على تحديد تقنيات صحيّة للتفريغ عن الغضب
المواد اللازمة	طابة - وسادة - أوراق وأقلام - أوراق خرطوش - رسم لجبل الجليد على عدد المشاركين - حبل للقفز
التسلسل	• إبدأ النشاط بعرض رسم جبل الجليد وإشرح أن الغضب يشبه جبل الجليد؛ فنحن ندرك الشعور ولكن في أغلب الأحيان لا نرى المسببات. • إطلب من كل مشارك تحديد الأمور التي تسبب له الغضب وتدوينها على الجزء المخفي من جبل الجليد. إشرح لهم أنهم لن يشاركوا هذه المعلومات مع المجموعة وأنها ستبقى سرية. • عند الانتهاء من تحديد أسباب الغضب، إشرح أن الغضب كما كلّ شعور يحتاج إلى التفريغ واعرض بضع تقنيات للتفريغ: – ركل طابة – الركض بسرعة – القفز على حبل – ضرب الوسادة – الصراخ – تمزيق أوراق – رسم وتمزيق الغضب – تقنيات أخرى • إطلب من كل مشارك بدوره اختيار إحدى طرق التفريغ والقيام بها. • عندما ينتهي الجميع من التفريغ، إشرح أنه بعد تفريغ مشاعر الغضب، من المهم مساعدة الجسد على العودة إلى الهدوء. • إحدى تقنيات العودة إلى الهدوء هي من خلال تمارين التنفس المطروحة سابقاً. • قُم بتطبيق إحدى تمارين التنفس مع المشاركين، ثم أخبرهم أن المرحلة النهائية من إدارة الغضب هي البحث عن الحلول أو طرق تفادي المواقف المسببة للغضب. • إطلب من كل مشارك العودة إلى ورقته، والنظر إلى جميع المسببات المطروحة، ثم اقتراح حل لكلٍ من المشاكل أو طرق لتفادي الموقف. • إختم النشاط بإيضاح أنه يمكن إعتماد التسلسل نفسه لإدارة جميع المشاعر: تفريغ المشاعر، عودة إلى الهدوء، البحث عن المسببات واقتراح طرق المواجهة.

قبضة الإصبع لإدارة المشاعر

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التعامل مع المشاعر من خلال إمساك كل إصبع
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• أمسك أحد الأصابع باليد المعاكسة لمدة تتراوح بين دقيقتين وخمس دقائق. • يمكنك إمساك أصابعك الخمسة الواحد تلوَ الآخر، أو الإصبع المرتبط بالمشاعر المعينة التي تشعر بها في ذلك الوقت. • تنفس بعمق، بينما تقرّ بالمشاعر القوية التي تحبسها في داخلك. على سبيل المثال، عند الشهيق، قد تقول لنفسك بصمت: «أتنفس وأشعر بالغضب» أو «أتنفس وأشعر بالخوف». • تنفس ببطء ودَع تلك المشاعر تذهب. • تخيّل أن تلك المشاعر تتسرّب من إصبعك إلى الأرض. على سبيل المثال، عند الزفير، يمكنك أن تقول بصمت: «أُفرج عن الغضب» أو «أُخرج الخوف». • أكمل التنفس؛ وعند الشهيق، إشعر بالانسجام والقوة والشفاء. • قُم بالزفير ببطء للتخلص من المشاعر والمشاكل. 
ملاحظات	يمكن القيام بهذا التمرين في أي مكان أو أي وقت في حياتنا اليومية. كلما واجهنا مواقف صعبة، كلما شعرنا بالحزن أو الغضب أو القلق، يمكننا أن نمسك أصابعنا للإحساس بالسلام والتركيز والهدوء. يمكن أيضاً استخدام هذه الممارسة قبل النوم مباشرة للتخلص من مشاكل اليوم، وإضفاء إحساس بالسلام العميق في الجسم والعقل.

إملأ المكان

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	مساعدة المشاركين على التعبيير عن بعض المشاعر المرتبطة بالأزمات المختلفة التي يعيشونها
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إطلب من المشاركين أن يتجولوا في المكان - دون التحدث أو التواصل مع الآخرين. • أخبرهم أن يحاولوا باستمرار تغطية المساحة بأكملها، هذا يعني أنه يجب عليهم محاولة ملء الفراغ في الصالة باستمرار. • إطلب منهم «التوقف عن الحركة» عندما تصفّق. هذا يعني أن الجميع يتوقف عن الحركة فوراً، ويتجمّد في الوضع المحدّد الذي صادف وجوده فيه. • عندما تصرخ «تحرّك»، يجب على المشاركين البدء في التحرك مرة أخرى. كرّر هذا عدة مرات، حتى ترى أن الأشخاص قادرون على الإستجابة بشكل جيد لتلك التعليمات. • الآن، إشرح أنه قبل التصفيق، ستقوم بإعطاء تعليمات مختلفة مثل مهن أو أناس أو مشاعر؛ وعلى المشاركين التوقف عن الحركة في وضع يعبّر عن التعليمات التي أعطيتها. • إبدأ بتعليمات سهلة مثل: السائق، الأم، المعلم، الطفل، إلخ. ثم أضف المشاعر، مثل: سعيد، حزين، غاضب، خجول، متفاجئ، إلخ. • توسّع من خلال الجمع بين الشخص / المهنة والعاطفة، مثل: طفل سعيد، سائق غاضب. • توسّع من خلال تقديم مواقف مختلفة يمكن للمشاركين أن يكون لديهم صلة بها، مثل الفريق الذي فاز بكرة القدم، أطفال فقدوا والديهم، شخص مصاب بكورونا، أُم لا تستطيع شراء السكاكر لولدها، شخص تمكّن من الحصول على البنزين، طفل سمع دوي انفجار... • عند الإنتهاء من المواقف المختلفة، إطلب من الجميع الجلوس على شكل دائرة وناقش النقاط التالية: – كيف كان شعوركم عند التعبير عن المشاعر؟ – هل وجدتم صعوبة في التعبير عن بعض المواقف؟ – كيف تعبرون عن مشاعركم في حياتكم اليومية؟ – إختم الجلسة بالتشديد على أهمية التعبير عن المشاعر وعدم كبتها.

دمية المشاعر

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون
الهدف	فهم العلاقة بين الأفعال والمشاعر، وتوفير مساحة آمنة للتعبير عن المشاعر دون إصدار أحكام
المواد اللازمة	دمية بشرية المواقف المكتوبة مسبقاً
التسلسل	• قدّم الدمية البشرية للمجموعة وإطلب من المشاركين تسميتها (تأكّد من أنها لا تحمل إسم أي شخص في المجموعة). • إعطِ الأطفال مواقفاً لاستكشافها. على سبيل المثال: • إشرح أن (اسم الدمية) غير سعيد(ة) لأنه(ا) مر(ت) بيوم سيء في المدرسة. • أرشد المشاركين لإستكشاف المشاعر من خلال الدمية. على سبيل المثال: إطلب منهم أن يحاولوا اكتشاف سبب كون الدمية غير سعيدة / غاضبة / وحيدة. كل اقتراح يقدمونه صحيح. وعندما تُسأل الدمية، يجب عليها الإجابة بـ «نعم». على سبيل المثال، يمكن للمشاركين أن يسألوها، «هل أنتة حزين لأنك وصلت متأخرة إلى المدرسة؟». تجيب الدمية: «نعم». • بمجرد أن تنتهي المجموعة من معرفة سبب كون الدمية غير سعيدة / غاضبة / وحيدة، يمكنك حينئذٍ تكرار العملية، لكن هذه المرة بحالة تمتّع الدمية بيوم سعيد! إطلب منهم الآن محاولة معرفة سبب شعورها بالسعادة / الأمان / الرعاية / الذكاء. • مرة أخرى، يجب إعتبار كل اقتراح صحيح ويجب الإجابة عليه بـ «نعم».
ملاحظات	• يمكن أن تكون هذه الطريقة وسيلة فعالة للغاية للحصول على المعلومات من المشاركين، حيث أنهم يطرحون في كثير من الأحيان أسئلة قد يكونون قد اختبروها بأنفسهم ولكنهم لا يريدون الإفصاح عنها. مع ذلك، قد يشعرون بالرضا عند الإشارة إلى أن هذا ربما حدث للدمية. • من الجيد إختيار دمية تشبه الإنسان إلى حدٍّ كبير. • تُعَد هذه الطريقة وسيلة جيدة لجمع المعلومات، خاصة من المشاركين الأصغر سناً أو أولئك الذين يعانون من صعوبات في التعلّم.

التعامل مع مشاعر الخوف

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التعرّف على المشاعر المختلفة إستكشاف الشعور بالخوف ومناقشة الطرق المختلفة للتعامل معه تشجيع المشاركين على تقبل ردود الأفعال الطبيعية تجاه الأحداث غير الطبيعية
المواد اللازمة	لوح قلّاب - بطاقات لكتابة المشاعر - علبة لوضع البطاقات فيها
التسلسل	• إطلب من المشاركين الجلوس في دائرة (أو بطريقة أخرى، طالما أنهم مرتاحون). • إطلب منهم سرد الأنواع المختلفة من المشاعر والعواطف التي يعرفونها (السعادة، الحزن، الخوف، عدم الرضا، الغضب، اليأس، الفخر، الحب، اللامبالاة، الملل، الإذلال، الخجل، خيبة الأمل، الشعور بالأمان). • عند تسمية شعور ما، إكتبه على بطاقة وضعه في الصندوق. حاول أن تصنع العديد من المشاعر المختلفة. • إطلب الآن من المشاركين إختيار بطاقة من الصندوق. • إمنح المشاركين بضع ثوانٍ للتفكير في كيفية التعبير عن الشعور الذي اختاروه. • إطلب منهم إظهار تعبيرات الوجه التي تدلّ على هذا الشعور. • إشرح أنك ستركز على موضوع الخوف، وإسأل المشاركين عما يعنيه «الخوف» بالنسبة لهم. • إطلب من المشاركين تبادل الخبرات الشخصية حول شعورهم بالخوف. • عندما يشاركون تجاربهم، إطرح عليهم الأسئلة التالية: – ما الذي جعلك تخاف؟ – أين شعرت به في جسدك؟ – ماذا فعلت عندما كنت خائفاً؟ – ما الذي يمكنك فعله لتفادي تجارب الخوف؟ – ما الذي يمكنك فعله لحماية نفسك عندما تواجه الخوف؟ • يمكنك أيضاً أن تتلو القصة التالية على المشاركين إذا كانوا أطفالاً: «كان بعض الأطفال خائفين من القطط التي كانت دائماً في مستوعبات القمامة تبحث عن الطعام. عندما يلقي الناس القمامة في المستوعبات، تخاف القطط وتقفز للخارج، مما يخيف الأطفال. إكتشف الأطفال بعد ذلك أنهم إذا أحدثوا ضوضاء قبل وصولهم إلى صناديق القمامة، فإن القطط ستقفز قبل أن يصلوا إلى هناك، وبالتالي لن يشعر الأطفال بالخوف.» • هذه هي الطريقة التي تعاملوا بها مع خوفهم. إتخذوا إجراءات حتى يتوقف سبب خوفهم.

التسلسل	**بعض الأمثلة حول كيفية التعامل مع الخوف:** - مارس التمرين البدني - حافظ على الروتين اليومي - تعلّم الفرق بين الحقيقة والخيال - تنفس بهدوء - إستخدم تمرين «المكان الآمن» - إعترف بخوفك وحدّد ما هي مسبباته - تحدّث إعن مشاعرك مع الأشخاص الذين تثق بهم - إعلم أن الجميع يخافون أحياناً - إضحك كثيراً - إبحث عن طرق لا تجعلك وحيداً عندما يحظى جميع المشاركين بفرصة لمشاركة تجارب الخوف لديهم، إطلب منهم الجلوس بهدوء لبضع دقائق والتنفس بعمق وببطء. أثناء إسترخائهم بهذه الطريقة، تحدّث إليهم عن أهمية الخوف، لأنه يلعب دوراً في حمايتنا وجعلنا على دراية بالمواقف الخطرة.

دفتر اليوميات

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التنفيس عن الضغوط النفسية وتجاوز الصدمة
المواد اللازمة	دفتر
التسلسل	يختار المشارك دفتراً لكتابة يوميّاته، مع التركيز أثناء الكتابة على وصف كيف اختبر الحدث بدلاً من سرد وقائع الحدث. يمكن أن يحاول الفرد الإجابة على هذه الأسئلة عندما يكتب يومياته: - ما الأحداث التي حصلت اليوم والتي سببت لك مشاعر قوية؟ - ما كانت هذه المشاعر؟ - كيف تعاملت مع هذه المشاعر؟ إن أهمية دفتر اليوميّات تكمن بالتفريغ عن المشاعر من خلال الكتابة عند مواجهة الصعوبات. على سبيل المثال، بعد نهار شاق انتهى بالصراخ بشكل قاسٍ على الأطفال أو عند الشعور بالإحباط.

مشاعر إدارة الأزمة

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	التعبير عن الخيال من خلال الإبداع التعاون بشكل خلاق مع الأقران البدء في التعرف على الطرق التي يعبر من خلالها الآخرون عن مشاعرهم
المواد اللازمة	أوراق وأقلام
التسلسل	• إطلب من المشاركين التوزع إلى مجموعات من ٣-٦ أشخاص. • إعط كل فريق قائمة فيها ٤-٥ مشاعر مختلفة وموقعاً مختلفاً. على سبيل المثال، قد يجعل أحد الفرق الغابة هي الموقع، وتكون المشاعر هي السعادة والحزن والإحباط والخوف. • يقوم كل فريق بإعداد مسرحية قصيرة تحتوي على كل المشاعر، ويشارك فيها جميع أعضاء المجموعة. • يتم عرض المسرحية على الآخرين. • على المشاهدين التكهن أي مشاعر يتم تجسيدها. • يتم في النهاية مناقشة الأسئلة التالية: – هل كان من السهل إظهار مشاعرك؟ لماذا؟ – هل يتمنى أي شخص أن يُظهر الآخرون مشاعرهم أكثر أو أقل؟ – كيف تؤثر معرفة الآخرين بما تشعر به؟ على العلاقة؟ على التصرفات؟ – هل هناك أوقات يكون من الأفضل فيها إخفاء ما تشعر به؟ – ما الذي يمكنك فعله للسماح للآخرين بمعرفة ما تشعر به؟
ملاحظات	يمكن إعتماد المشاعر والحالات التالية: المكان: المستشفى - المشاعر: الخوف، الفخر، الغضب، الوحدة المكان: السوبرماركت - المشاعر: اليأس، القلق، العصبية، التفاؤل المكان: المؤسسة الإجتماعية - المشاعر: الغيرة، الهدوء، الحزن، الحماس المكان: بيروت بعد الإنفجار - المشاعر: الهدوء، الشجاعة، الاحباط، الخوف المكان: خط الإنتظار أمام فرن الخبز - المشاعر: الحرج، الغضب، اليأس

٩.٨ أنشطة لتقدير الذات

مواطن القوة والتجارب

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	المساعدة على تحديد مواطن القوة لدى كل مشارك، وقدرته على استخدامها لتخطي التجارب الصعبة
المواد اللازمة	أوراق وأقلام
التسلسل	إعط كل مشارك ورقة وقلم، وإطلب منه تدوين أو رسم صور تعبر عن: • حادثة يعتبرها تجربة صادمة (حرب، تفجير، عدم القدرة على تأمين حاجة أساسية، الإنتظار لساعات في صف البنزين، البحث عن مكان في المستشفى، البحث عن دواء...) • ٥ نقاط قوة شخصية يمتلكها • أية نقاط قوة إستخدمها للتغلب على التجربة الصادمة • نقاط قوة شخصية جديدة قام بتطويرها خلال أو بعد التجربة الصادمة عند الإنتهاء، إطلب ممن يرغب عرض الأفكار التي دونوها.

بنك الدعم

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تحفيز المشاركين على التفكير في مصدر القوة والدعم الذي يلجؤون إليه عادة عند الشعور بالضيق المساعدة على الاستمرار رغم الضغوطات والتحديات
المواد اللازمة	أوراق بيضاء - أقلام ملونة أو عادية - أي شيء ممكن أن نضع في داخله أشياء صغيرة (صندوق، علبة بلاستيكية، ظرف، كيس، ...)
التسلسل	• إطلب من أفراد المجموعة إحضار صندوق أو ظرف ممكن أن يضعوا فيه بعض الأشياء، واعتباره بنك القوة الخاص بهم. • إطرح عليهم السؤال التالي: ما الشيء الذي يجعلكم تشعرون بالقوة، أو تعتبرونه مصدر دعم للإستمرار يومياً؟ • يمكن كتابة أو رسم الأفكار على ورقة، أو من الممكن إحضار أغراض تعبّر عن الخيارات. مثلاً صور أشخاص، أغراض خاصة، عبارات أو اقتباسات مشهورة أو دينية، إلخ. • إطلب من أفراد المجموعة وضع خياراتهم وأفكارهم في بنك الدعم الخاص بهم. • إفتح المجال لأفراد المجموعة لمشاركة أفكارهم وتبادل المعلومات. • أسئلة لتحفيز النقاش: – لماذا قمت بهذه الخيارات بالتحديد؟ هل وجدت أي صعوبة في تحديدها؟ – هل هي خيارات ثابتة أو تتغير مع مرور الزمن وتبدل الأحوال؟ • إدعُ أفراد المجموعة إلى الإحتفاظ ببنك الدعم الخاص بهم، والعودة إليه عند حاجتهم لمحفز على الإستمرار، مثلاً عند الشعور بالتعب، الضغط، القلق، وغيرها من المشاعر الضاغطة والسلبية. • شجّع أفراد المجموعة على الإستمرار بإيجاد مصادر وأفكار جديدة ممكن إضافتها إليه.
ملاحظات	من الممكن ألا يتمكن بعض الأشخاص من تحديد مصادر قوة لديهم. على الميسر تطمين المشاركين أنه في ظل الضغوطات المستمرة، يشعر الإنسان بأنه فقد الكثير من قوته ولم يعد يملك الطاقة للإستمرار. لذلك، من المهم التنبه لتلك المؤشرات والعمل على التخفيف من حدّتها. ويمكن إعتبار خطوة المشاركة بجلسات الدعم هي خطوة إيجابية وعملية نحو تحقيق هذا الهدف.

أواجه، أتكيف، أتخطى

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	• تحديد مصادر الضغط، وبالتالي التنبه لتأثيرها وربطها بالمصدر • الشعور بالدعم والراحة لمجرد معرفة أن عيش هذه الضغوطات أمرٌ شائع بين مختلف فئات المجتمع • إظهار المشاعر الصعبة كمشاعر طبيعية في ظروف غير طبيعية وتسهيل التعاطي مع ردات الفعل وتعديلها • تقديم مجموعة من الأفكار العملية المرتكزة على التجارب الشخصية
المواد اللازمة	ورقة النشاط (أواجه، أتكيف، أتخطى) وأقلام
التسلسل	• إطلب من أفراد المجموعة التفكير بأكثر ٥ ضغوطات أو تحديات يومية تشعرهم بالإجهاد وعدم الإرتياح، وتسبب لهم مجموعة من المشاعر التي يصعب التعامل معها، وتعيق إنجاز مهامهم الاعتيادية. • إعرض على المشاركين ورقة النشاط: أواجه، أتكيف، أتخطى. • إطلب من أفراد المجموعة التركيز على العامود الأول: ضغوطاتي اليومية، ووضع كافة الضغوطات التي استطاعوا إحصاءها والبدء من الأكثر ضغطاً إلى الأقل ضغطاً. • يمكن مشاركة الضغوطات مع المجموعة والنقاش من خلال الأسئلة التالية: – هل وجدت صعوبة بتحديد الضغوطات؟ – ما هي المعايير التي اعتمدتها لتحديد الضغوطات الأكثر تأثيراً؟ – ما هو مدى تأثير هذه الضغوطات على أدائكم اليومي؟ علاقتكم مع الأخرين؟ رعايتكم لأنفسكم؟ • إطلب من أفراد المجموعة البدء بالتفكير بكافة الأنشطة أو الوسائل التي يعتمدونها عادةً لإدارة كل ضغط ومحاولة التكيف معه أو تخطي المشاعر الصعبة المرافقة له ووضعها في العامود الثاني: وسائل الإدارة. • يمكن مشاركة الوسائل مع المجموعة والنقاش من خلال الأسئلة التالية: – كيف تختار الأنشطة عادةً؟ – كيف تساعدك هذه الأنشطة على تخطي الضغوطات والتكيف مع مشاعرها الصعبة؟ – هل تفضل الأنشطة الفردية أو الجماعية؟ ولماذا؟ – هل جميع هذه الوسائل إيجابية؟ أم بعضها يمكن أن يكون له آثار سلبية؟ • إختم النشاط بالتشديد على أهمية التركيز على جميع الوسائل المساعدة المطروحة من قبل المجموعة، وعلى فكرة أن لكل فرد أساليب تناسب طبيعته.

من أكون؟

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	إعطاء المشاركين فرصة للتفكير في كيفية تعريفهم لأنفسهم والأدوار التي يؤدونها في حياتهم
المواد اللازمة	شرائط ورقية لكل مشارك وأقلام
التسلسل	• إعط كل مشارك ١٠ شرائط ورقية وقلم. • إطلب من المشاركين أن يكتب كل منهم الأدوار التي يلعبونها في الحياة، دوراً واحداً لكل شريط من الورق. على سبيل المثال: «أنا فتاة»، «أنا صديقة جيدة»، «أنا طالبة»، إلخ. • عندما يفعل المشاركون كل ذلك، إطلب منهم العثور على شريك لتقديم أدوارهم لبعضهم البعض ومناقشتها مع بعضهم البعض، والتخلي عن الأدوار الأقل أهمية، حتى يتبقى لهم أهم ثلاثة أدوار. ستكون هذه هي أهم ثلاثة أدوار في حياتهم. • ناقش الأسئلة التالية: – ما هو شعورك عند التخلص من سبعة أدوار تؤديها في الحياة؟ – هل كان من الصعب الإبقاء على ثلاثة أدوار فقط؟ – هل كان من الصعب إختيار أهم ثلاثة أدوار؟ – كيف يساعدك إختيار الأدوار الأهم في حالات الضغط؟ • إختم النشاط بالتركيز على أهمية التمكن من تحديد الأدوار الأساسية في مراحل الضغط الشديد والإرهاق، للتمكن من التركيز على الأشياء المهمة والتخلي عن كل ما هو غير ضروري.

إكتشاف الموارد: أنا، لديّ، أستطيع

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	زيادة الثقة في التعبير عن النفس وتقدير الذات من خلال الفنون البصرية تحديد مصادر الدعم
المواد اللازمة	أوراق، لوح قلّاب، وأقلام ملونة
التسلسل	• إطلب من المشاركين الجلوس بشكل مريح على الأرض. • إرسم دائرة كبيرة على ورق اللوح القلّاب. • أشر إلى الدائرة وإشرح: في دقيقة، سأطلب منكم رسم دائرة كبيرة مثل هذه على ورقتكم. الدائرة الكبيرة تمثلك أنت. • إطلب من المشاركين أن يكتبوا أنا مع ثلاث نقاط «أنا...» داخل الدائرة. • إشرح: يمكننا جميعاً إنهاء هذه الجملة بعدة طرق. ما هي بعض الطرق لإنهاء هذه الجملة؟ إطلب من المشاركين التطوع للإجابة. • إكتب «لديّ...» إلى الجانب الأيسر أو الأيمن من الدائرة، ثم إشرح: لدينا جميعاً أشخاص وأشياء يمكن أن تساعدنا. ما هي بعض الطرق لإنهاء هذه الجملة؟ إطلب من المشاركين التطوع للإجابة. • إكتب: «أستطيع...» فوق الدائرة، ثم إشرح: لدينا جميعاً أشياء يمكننا القيام بها، ليس فقط في المستقبل ولكن في الوقت الحالي. لقد كتبت هذا في أعلى اللوحة، لأن ما يمكننا فعله يمثل آمالنا وإمكاناتنا. ما هي بعض الطرق لإنهاء هذه الجملة؟ • إعط الوقت للمشاركين للتفكير في ثلاثة أشياء حول من هم، ماذا لديهم، وما يمكنهم فعله، ومن ثم تدوينها على ورقتهم الخاصة. • إمنح المشاركين ٢٠ دقيقة على الأقل للعمل على أوراقهم ورسم أفكارهم. • بعد أن يكمل الجميع رسوماتهم، قُم بغرض الأوراق على الحائط، وإدع الجميع إلى التجول في معرض الرسوم هذا. • إشرح: تمثل رسوماتك نقاط قوتك. عندما ننظر إلٍى كل رسم، نرى نقاط القوة لكل شخص في مجموعتنا. عندما ننظر إليهم معاً، نرى نقاط القوة في دائرتنا بأكملها، أي قوتنا كمجموعة. • إختم الجلسة بالقول: تذكّر أن نقاط القوة مثل العضلات تماماً. نحن بحاجة إلى الاستمرار في إستخدامها لإبقائها قوية. بينما نعمل معاً كدائرة، لنركز على التعرف على نقاط قوتنا، وممارستها لجعلها أقوى، واستخدامها لتحقيق الأهداف.

الوجه الآخر للأزمة

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	رؤية الوجه الآخر للصعوبات التي يعيشها المشاركون
المواد اللازمة	دفاتر أو ألواح كرتون
التسلسل	• يأخذ المشارك دفتراً أو لوح كرتون ويدوّن في وسطها: الأزمة أو الصعوبة التي يختبرها حالياً. على ورقة أو لوحة كرتون ثانية، يكتب: «خلال هذه الأزمة، طوّرت مهارة ...» على ورقة أو لوحة كرتون ثالثة، يكتب: «خلال هذه الأزمة، لاحظت هذا التغيير الإيجابي في تصرفات الأشخاص حولي: ...» على ورقة أو لوحة كرتون رابعة، يكتب: «خلال الأزمة، رأيت أفراداً يقومون بالمبادرات التالية: ...» • يمكن للفرد إضافة أي موضوع يود تسليط الضوء عليه. مرّة في الأسبوع، يأخذ الفرد وقتاً للتأمل وإضافة الأفكار والاكتشافات التي قام بها. يُبقي الفرد جميع استنتاجاته على نفس الورقة / اللوحة ليتمكن من رؤية العدد الكبير من التطورات الإيجابية التي تحصل حوله، على الرغم من وجود الأزمة.

الشكل الأساسي للأوراق أو اللوحات:

الأزمة أو الصعوبة الحالية هي:	خلال هذه الأزمة، طوّرت هذه المهارات:	خلال هذه الأزمة، لاحظت هذا التغيير الإيجابي في تصرفات الأشخاص في محيطي:	خلال الأزمة، رأيت أفراداً يقومون بالمبادرات التالية:

أمثلة عن طريقة التطبيق:

الأزمة أو الصعوبة الحالية هي:	خلال هذه الأزمة، طوّرت هذه المهارات:	خلال هذه الأزمة، لاحظت هذا التغيير الإيجابي في تصرفات الأشخاص في محيطي:	خلال الأزمة، رأيت أفراداً يقومون بالمبادرات التالية:
إنقطاع التيّار الكهربائي بشكل متكرر خلال النهار	• تنظيم الوقت أو تعديل جدول أعمالي • العمل بتركيز وسرعة • الحسّ الخلّاق لايجاد أنشطة مع الأطفال	يقضي أولادي وقتاً أقل على الشاشات	مقاهي تعرض خدمات مجانية لمساعدة من يحتاج إلى الطاقة الكهربائية

أمثلة أخرى عن الأزمات: إنقطاع البنزين، صعوبة إيجاد الدواء، غلاء الحاجات الأساسية...

٩.٩ أنشطة لتعزيز الشبكة الاجتماعية

تحليل العلاقات

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تحليل نوع العلاقات في حياة كل فرد، بهدف العمل على تحسينها والتعويل عليها متى دعت الحاجة لذلك إستكشاف أنظمة الدعم المتاحة
المواد اللازمة	وراق وأقلام
التسلسل	• إعط كل مشارك جزءاً من ورقة وقلم رصاص. • إطلب من الجميع رسم أنفسهم (أو كتابة إسمهم) في منتصف الورقة. • إطلب منهم أن يرسموا حولهم أقرانهم والأشخاص المهمين في حياتهم: الأهل، الأصدقاء، زملاء الدراسة، الإخوة / الأخوات، أطفال الجيران، الأساتذة في المدرسة، زملاء العمل... • قد تعبّر المسافة بين «الدائرة الخاصة» والشخص الآخر إلى قرب أو بعد هذه العلاقة. • إطلب منهم رسم خطوط بين دائرتهم ودوائر الآخرين. في هذا السياق، دعهم يشيرون من خلال طريقة رسم هذا الخط إلى شعورهم حيال تلك العلاقة المعينة: جيدة / سيئة، قوية / غير قوية، داعمة / غير داعمة، وما إلى ذلك. بهذه الطريقة، يقوم كل شخص برسم خريطة لعلاقاته مع الأشخاص المهمين في حياته. • إطلب منهم إعطاء علامة لكل من العلاقات على خريطتهم الاجتماعية (من المهم التأكيد أن العلامة هي تقييم للعلاقة وليس للفرد). العلامات بين ١ و ٥: ١ = ضعيف جداً، ٢ = ضعيف، ٣ = محايد، ٤ = جيد، ٥ = ممتاز. • إختم النشاط بـ«معرض» قصير عن الخرائط المختلفة. ساعِد المشاركين على ملاحظة الاختلافات والتشابهات في الخرائط.

ما نشترك فيه

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تشجيع المشاركين على إدراك القواسم المشتركة بينهم ودعم بعضهم البعض خلال الأوقات الصعبة
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• إطلب من المشاركين الوقوف في دائرة في مواجهة بعضهم البعض. • إشرح الآن أنك سوف تنادي أشياء مختلفة، وإذا كانت تنطبق على أي من المشاركين، فيجب عليهم إتخاذ خطوة إلى داخل الدائرة. • إبدأ بتلاوة أشياء بسيطة تراها في المجموعة، على سبيل المثال: «أنا أرتدي قميصاً أبيض»، ليدخل جميع المشاركين الذين يرتدون قمصاناً بيضاء إلى الدائرة. • في أول ٥ - ١٠ مرات، قُم بتسمية الأشياء البسيطة والممتعة: أستيقظ دائماً قبل الساعة ٦ صباحاً، أحب الاستماع إلى الموسيقى، إلخ. • بعد ذلك، إنتقل إلى الأشياء الأكثر حساسية وتحدياً، بناءً على ما تعرفه عن المشاركين. على سبيل المثال: – فقدت أحد والداي – أنا لا أعيش مع والديّ، بل أعيش مع عائلة أخرى – توفي شخص من عائلتي مؤخراً – أخاف جداً من الأصوات القوية – أختبئ عندما أسمع أصوات طيران – لا أحب الجلوس قرب النافذة – لا زلت أحلم بتفجير المرفأ – أخاف جداً على أجدادي من كورونا – أخاف الخروج من المنزل كي لا ألتقط العدوى • عند كلّ موضوع، إطلب من المشاركين الذين إختبروه مشاركة آليات التأقلم الصحيّة التي إستخدموها. • إختم النشاط بالتذكير أنه على الرغم من أننا لا ندرك ذلك، إلا أن لدينا الكثير من القواسم المشتركة مع أقراننا، وهذا يسهّل علينا مساعدة ودعم بعضنا البعض خلال الأوقات الصعبة.

٩.١٠ الرعاية الذاتية

لوحة رؤية الرعاية الذاتية

نوع الاقتراح	نشاط تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	زيادة الرعاية الذاتية والتعاطف مع الذات بطرق إبداعية
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	يمكن رسم أو اختيار وضع صور وكلمات لإنشاء لوحة رؤية الرعاية الذاتية. • إطلب من كل مشارك طرح أفكار لأكبر عدد ممكن من أنشطة الرعاية الذاتية الإيجابية، سواء الأنشطة التي يشاركون فيها بالفعل أو تلك التي يرغبون في ممارستها. • شدّد على أن يتم العمل بشكل حدسي بدلاً من عقلاني، ثم وضع «لوحة الرؤية» في مكان بارز، حيث تذكرهم بكل الأشياء العظيمة التي يمكنهم القيام بها للعناية بأنفسهم بشكل أفضل. يمكن إستخدام هذه التقنية لصناعة لوحات مختلفة: الأهداف، الانجازات، الأحلام، الأمور التي تمنحني الشعور بالسلام، إلخ.

إقتراحات تساعد في مكان العمل

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تأمين مساحة للرعاية الذاتية داخل مكان العمل
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• ١٠ دقائق اجتماعٍ للفريق: بالرغم من العمل المتراكم، يبقى الدعم بين الأقران في العمل مهماً جداً. إن اجتماعاً غير رسمي لمدة عشر دقائق يعطي الجميع مساحة للمشاركة، والتعبير عن الضغوطات والصعوبات، ويسمح ببدء النهار أو إنهائه بشكل إيجابي. • شركاء الطعام: يُعَد الطعام جانباً مهماً من جوانب الرفاهية. في المواقف التي ترتفع فيها نسبة الأدرينالين أو تلك المشحونة عاطفياً، يمكن أن تفقد الشهية، مما يؤدي إلى الجوع أو سوء التغذية، وكلاهما يؤثر بشكل كبير على قدرة الفرد على مقاومة الإجهاد. يمكن أن تكون الشراكة مع أحد أعضاء الفريق لتناول وجبات الطعام سوياً وسيلة فعّالة للإسترخاء وإنتظام الوجبات. كما تسمح الشراكة في الوجبات ببعض التفاعل الخفيف أو مساحة للتعبير عن أحداث اليوم الواحد، مما يساعد على تخفيف بعض التوتر. • إنشاء غرفة أو زاوية إسترخاء للموظفين في الخطوط الأمامية: وذلك حرصاً على تحقيق سلامتهم العاطفية وتقليل تراكم أسباب التوتر. تستخدم الغرفة للإستراحة، كما يمكن التحدث فيها عند اللزوم مع أخصائي نفسي أو ممرضة مدرّبة على تقديم الدعم النفسي. توفر هذه الغرفة مساحة لعاملي الخطوط الأمامية لتقييم العمل وتحديد أسباب التوتر والتعبير عن جوانب الإحباط لديهم وكيفية تخطيها.

جرّة الإنجازات

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل جماعي
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تقدير الأعمال التي يقوم بها المشاركون ومحاربة الشعور بعدم القدرة على المساعدة
المواد اللازمة	جرّة، علبة أو مرطبان
التسلسل	• إختر علبة أو مرطبان وزيّنه ليصبح جميلاً. • خُذ وقتاً يومياً عند انتهاء العمل أو قبل النوم لإعادة النظر بيومك. • فكّر بالإنجازات التي حققتها مهما كانت صغيرة (ابتسامة من مستفيد، إصغاء قدمته، عمل أنجزته...) • إكتب الانجازات التي وجدتها على أوراق، وضعها في «الجرّة». • في كل مرّة تشعر بها بالفشل أو عدم القدرة على مساعدة المستفيدين، إفتح الجرّة واقرأ جميع الأوراق فيها. كما يمكن أن تكون عملية القراءة أمراً روتينياً تقوم به كل أسبوع أو شهر.

مغذية أم مستنزفة؟

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	الوعي بما يغذي الطاقة ويحسن المزاج من جهة، وما يستنزف الطاقة ويسيء إلى المزاج من جهة أخرى
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	• يضع المشارك لائحة تسرد مهامه اليومية من الصباح إلى المساء. • بعد ذلك، يقرّر ما إذا كان كل نشاط مغذياً (ينشط، إيجابي، يرمم) أو مستنزفاً (يستنزف طاقتهم وسعادتهم). • في نهاية التمرين، يُطلب من المشاركين تحليل اللائحة، والبحث عن التوازن بين الاثنين، وكيفية إدخال المزيد من اللحظات المغذية في حياتهم.

٩.١١ التعامل مع الحداد

مراسم العزاء البديلة

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	مساعدة المشارك على التسليم والقبول بوفاة شخص عزيز
المواد اللازمة	لا مواد
التسلسل	في حالات الوفاة من جراء كورونا، تمّ التخلي عن العديد من التقاليد المتعلقة بمراسم الدفن والعزاء. وفي العديد من الأحيان، لم يتمكن أقرب الأشخاص من المشاركة بمراسم الدفن. إن الغياب عن مراسم الدفن والعزاء حصل أيضاً مع عائلات وأصدقاء ضحايا تفجير المرفأ وإنفجار عكّار بسبب وجود الأقارب أيضاً في المستشفى. كما نلاحظ في العديد من العائلات أن الأطفال غالباً ما يتغيبون عن مراسم الدفن أو العزاء ظناً من العائلة أن ذلك قد يحميهم من ألم الموت والفراق. عندما يرى الميسر أن أحد الأشخاص الذين لم يتمكنوا من المشاركة في المراسم يواجه صعوبة في تقبل حالة الوفاة يمكن أن يقترح إنشاء مراسم عزاء بديلة. هذه لائحة ببعض الإقتراحات التي يمكن أن تتضمنها هذه المراسم: • إنشاء صندوق يتضمن أغراض أو صور يمكن أن تمثل الشخص المتوفي والشروع في دفن الصندوق في التراب • إلقاء كلمات ومشاركة ذكريات تجمع الأفراد بالشخص المتوفي • كتابة رسالة وداعٍ إلى الشخص المتوفي ودفنها في التراب أو حرقها أو ربطها ببالون لتطير عالياً... • إقامة المراسم الدينية/الروحية في المنزل أو المؤسسة • تخصيص مكان لذكرى الفقيد في المنزل، المؤسسة، الشارع... • إرتداء ملابس العزاء • إحياء ذكرى الفقيد على وسائل التواصل الإجتماعي • غرس شجرة أو تنظيم نشاط مجتمعي تخليداً لذكرى الفقيد
ملاحظات	• يمكن للشخص القيام بهذه المراسم لوحده، كما يمكنه دعوة أشخاص يشعر أن بامكانهم منحه الدعم المناسب. • يمكن لمؤسسة معينة خسرت العديد من أفرادها أو المستفيدين من خدماتها التحضير لمراسم دفن وعزاء بديلة جماعية.

ما فقدناه

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تشجيع المناقشة وتبادل الأفكار حول الأشياء والأشخاص الذين فقدهم المشاركون نتيجة حدث صادم
المواد اللازمة	مواد الكتابة، مواد إبداعية (الرسم، التلوين)، مجلات أو جرائد قديمة، غراء شريط لاصق، ورق اللوح القلاب، صندوق كبير
التسلسل	• إبدأ النشاط بشرح أن أحد أصعب نتائج أي كارثة هو فقدان أشخاص أعزاء، ثم أشياء نحبها. هذا ما يجعلك تشعر حقاً أن حياتك قد تغيرت، وقد يكون من الصعب جداً تقبل هذه التغييرات والتعامل معها. ومع ذلك، إشرح أنه من المهم أيضاً تذكر الأشخاص والأشياء التي أحببناها والتي فقدناها. • إطلب الآن من المشاركين الجلوس بهدوء والتفكير للحظة في الأشخاص الذين فقدوهم والأشياء التي خسروها نتيجة الكارثة. • إطلب منهم الآن الانضمام إلى مجموعات مكونة من أربعة أفراد، واشرح لهم أنهم سيقومون بتحضير صور بشكل فردي أو جماعي. يمكنهم طلب المساعدة من بعضهم البعض إذا أرادوا ذلك. • إطلب منهم تحضير صورة تعبر عن الأشخاص والأشياء التي أحبوها وفقدوها في الكارثة. • إشرح لهم أن بإمكانهم استخدام مواد الرسم أو التلوين، أو المجلات أو الصحف القديمة، أو أي مواد أخرى. • إمنحهم حوالي ٢٠ دقيقة للعمل على هذا. • عندما ينتهون، إطلب من المشاركين الجلوس في دائرة وادعهم لمشاركة خسائرهم. أخبرهم أنك تود أن تسمع من كل شخص عن الأشخاص أو الأشياء التي فقدوها. • إسأل المشاركين مباشرة عمّا إذا كانوا يريدون تحديد هوية الشخص وكيف شعروا (حزين أو غاضب أو خائف أو غير مبال)، واطلب منهم أن يقولوا أكثر ما أعجبهم في هذا الشخص، وماذا فعلوا معه - ذكرياتهم عن هذا الشخص. • إذا شعروا بالحزن أو بالحاجة للبكاء، قُل شيئاً مثل: «لا بأس أن تبكي إذا كنت حزيناً. أتفهم أنك حزين على الشخص الذي توفي». • تأكّد من أن المجموعة تحترم مشاعر الفرد وتصغي إليه عندما يتحدث عن خسارته. عندما ينتهي كل شخص، اشكره على المشاركة والثقة بالمجموعة.

التسلسل	• إذا كان هناك شخص لا يريد التحدث عن خسارته، فلا تجعله يفعل ذلك. فقط قل: «أنت لا تريد التحدث الآن، لا بأس. ربما سترغب في المشاركة معنا في وقت آخر». • بمجرد أن يشارك جميع الذين يرغبون في مشاركة تجاربهم، قم بدعوة مَن لم يفعلوا ذلك. لا تصر إذا كانوا لا يزالون يرفضون ذلك. • عندما يحين وقت المغادرة، إطلب من المشاركين أن يأخذوا ملصقاتهم واسألهم عما يريدون فعله بها. • إقترح عليهم توديع هذه الأشياء أو الحيوانات أو الأشخاص. • إطلب من كل مشارك أن يلتزم الصمت عندما ينظر إلى ملصقه، ويتذكر الأشخاص أو الأشياء التي تمَّ تمثيلها. يمكنهم شكر الشخص على الوقت الذي شاركه معهم، على حبهم وعاطفتهم (إذا كانت خسائر بشرية)، وأن يقولوا وداعاً لهؤلاء الأشخاص أو حتى الأشياء الموجودة في الصورة. ثم يمكنك أن تطلب منهم وضع الملصقات في صندوق وضعته مسبقاً في وسط الدائرة. • عندما توضع كل الصور في الصندوق، أغلقه. • إطلب من المشاركين الجلوس في دائرة والإمساك بأيديهم والتأمل أو الصلاة لمدة دقيقة. • إختم النشاط بالقول: «من المؤلم أحياناً التفكير في الأشخاص والأشياء التي أحببناها والتي فقدناها. هذا صعب على الجميع. ومع ذلك، من المهم أن نتذكرهم ونتذكر الأوقات الطيبة التي قضيناها معهم. أحياناً يكون من المفيد الاحتفاظ بشيء يذكرنا بأحبائنا المفقودين، بحيث يمكننا النظر إليه بين الحين والآخر عندما نفتقدهم. إذا كان لدى أي منكم صورة أو أي شيء آخر يذكرك بمن فقدته، فاحتفظ به في مكان آمن لتذكيرك به.»
ملاحظات	يشجع هذا النشاط على مشاركة الخسائر الشخصية، مما قد يؤدي إلى الشعور بالحزن. إذا شعر أي من المشاركين بالحزن الشديد وإحتاج إلى البكاء، ذكرهم أن هذا أمر طبيعي ولا بأس به. هذا لأن لديهم ذكريات جيدة عن ذلك الشخص، ومن الصعب عدم التواجد معه بعد الآن. تأكّد من أن جميع المشاركين يشعرون بالهدوء في نهاية اللقاء. إذا كان أي من المشاركين لا يزال يشعر بالحزن الشديد، تأكّد من متابعتهم قبل مغادرتهم مكان اللقاء.

صندوق الذكريات وكتاب الذكريات

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	مساعدة الأفراد على تخطي مرحلة الحداد
المواد اللازمة	صندوق أو دفتر يمكن أن يتم تزيينه
التسلسل	• يمكن إنشاء صندوق الذكريات حيث يضع الشخص صوراً وأغراضاً مختلفة تذكرهم بالشخص المتوفي، أو كتابة رسائل للشخص المتوفي ووضعها بالصندوق. عند الشعور بالحنين إلى الشخص المتوفي، يمكن للفرد أن يفتح الصندوق ويعود إلى الذكريات المختلفة التي اختبرها معه. • كتاب الذكريات مخصّص ليتمكن الفرد من وضع صور، وبعض الرسومات، والذكريات والأفكار المتعلقة بالشخص المتوفي. كذلك يسمح هذا الكتاب للشخص بالعودة إلى الذكريات كلما شعر بالحنين.

٩.١٢ النظرة إلى المستقبل

رسالة إلى أنا المستقبلي

نوع الاقتراح	تمرين
طريقة التطبيق	عمل فردي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	بناء صورة عن المستقبل بعد مرور المرحلة الصعبة
المواد اللازمة	أوراق وأقلام
التسلسل	• إدع أفراد المجموعة إلى كتابة رسالة إلى شخصهم المستقبلي. يحدّد كل مشارك الفترة الزمنية التي مضت ويخبر من خلالها عن وضعه الحالي وطموحاته المستقبلية. • يمكن أن تتضمن الرسالة شرحاً للصعوبات التي يمرون بها مع محاولة التكهن بكيفية الخروج منها. يمكن أيضاً أن تتضمن الرسالة تخيل لما هي عليه حياة الأنا المستقبلي. • يمكن لمن يرغب من المشاركين قراءة رسالته أمام المجموعة. • إدع أفراد المجموعة للمحافظة على الرسالة والعودة إليها وقراءتها بعد الفترة الزمنية التي قاموا بتحديدها.
ملاحظات	يمكن تطبيق هذا التمرين بشكل فردي أو خلال جلسة للمجموعة.

تصوّر المستقبل

نوع الاقتراح	نشاط
طريقة التطبيق	عمل جماعي عمل فردي يمكن القيام به ضمن جلسة جماعيّة
الفئة المستهدفة	الأطفال المراهقون مقدمو الرعاية العاملون في الصفوف الأماميّة
الهدف	تشجيع المشاركين على تحديد الأهداف التي يسعون لتحقيقها والتفكير فيما يحتاجون لتحقيقها
المواد اللازمة	أوراق اللوح القلّاب، العديد من المجلات القديمة، مقص، غراء، شريط لاصق، وأقلام تلوين
التسلسل	• إبدأ النشاط بالقول أنه من المهم جداً الاستمرار في الحلم بالمستقبل. • إطلب من المشاركين تحضير ملصق باستخدام ورق اللوح القلّاب ومجلات قديمة ومقص وغراء. • إشرح أن أول ملصق سيكون تحت عنوان: ماذا أريد أن أكون؟ عندما ينتهون، إطلب منهم أن يشاركوا المجموعة ما يريدون أن يكونوا عليه. • الآن إطلب منهم العمل على صورة ثانية تحت عنوان: لتحقيق أحلامي أحتاج إلى... أو كيف أحقق حلمي؟ • عندما يكملون الصورة الثانية، إطلب منهم مشاركة ما صنعوه مع المجموعة.

المراجع

المراجع باللغة العربية

دليل الإسعافات الأولية النفسية لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، المركز المرجعي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر للدعم النفسي الاجتماعي، كوبنهاغن، ٢٠١٨.

منظمة الصحة العالمية و»مؤسسة رضوح الحرب» ومؤسسة «الرؤيا العالمية الدولية» (٢٠١١). الإسعافات الأولية النفسية: دليل العاملين في الميدان. منظمة الصحة العالمية. جنيف.

المراجع باللغة الأجنبية

Castelli, C. (2013). Tutori di resilienza. Guida orientativa per interventi psico-educativi.

Caring for Kids After Trauma, Disaster and Death: A Guide for Parents and Professionals (2006) (2nd ed.) Developed by the faculty and staff of the New York University Child Study Center

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2008). Mental Health and Psychosocial Support: Checklist for Field Use. Geneva: IASC

Masten, A. S. (2015). Ordinary magic: Resilience in development. Guilford Publications.

National Child Traumatic Stress Network Schools Committee. (October 2008). Child Trauma Toolkit for Educators. Los Angeles, CA & Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress

National Child Traumatic Stress Network, Terrorism and Disaster Network Committee. (2020). Coping in

hard times: Fact sheet for parents. Los Angeles, CA and Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress.

Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. The British journal of psychiatry, 147(6), 598-611.

Ungar, M., Ghazinour, M., & Richter, J. (2013). Annual research review: What is resilience within the social ecology of human development? Journal of child psychology and psychiatry, 54(4), 348-366.

المواقع الإلكترونية

Emerging minds. Traumatic events, the media and your child: www.emergingminds.com.au

Medical New Today: www.medicalnewstoday.com

Relief center. Unbound medicine. Psychological first aid: www.relief.unboundmedicine.com

The National Child Traumatic Stress Network: www.NCTSN.org

مراجع القسم الرابع

لقد تمَّ اختيار معظم الأنشطة المقترحة من لائحة الموارد التالية:

ABAAD (2021) Emotional Support Group toolkit.

ABAAD. SELF-CARE MANUAL for Front-Line Workers

Boal, A. (2002). Games for Actors and Non-Actors (2nd ed.).

International Rescue Committee (Lebanon). (n.d.). Focused Psychosocial Activities In Humanitarian Settings.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies & Save the Children Denmark. (2014). Children's Resilience Program: Psychosocial Support In and Out of Schools, Facilitator Handbook 1: Getting Started.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies & Save the Children Denmark. (2014). Children's Resilience Program: Psychosocial Support In and Out of Schools, Facilitator Handbook 2: Workshop Tracks Peace First Activities and Games Online Database:

Norwegian Refugee Council. (2013). Increasing Learning Capacity Among Pupils in Ongoing Crises Manual for Improving Self-Regulation: Classroom Sessions.

Regional Psychosocial Support Initiative (REPSSI). (2009). Making a Hero (Active Citizen) Book: A Guide for Facilitators.

Regional Psychosocial Support Initiative (REPSSI). (2011). Tree of Life

Terre des Hommes. (2007). Laugh, Run, and Move to Develop Together: Games with a Psychosocial Aim.

UNICEF. (2015). The Adolescent Kit for Expression and Innovation.

URWA (2016) The Psychosocial Support Recreational Activities Resource Guide

War Child Holland. (2009). I DEAL Series: Identity and Assessment, Dealing with Emotions, Peer Relations, Relationships with Adults, Conflict and Peace, The Future.